

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS JURIDICAS**



TRABAJO DE GRADO

**EFFECTOS ECONÓMICOS Y JURÍDICOS DE LAS RESOLUCIONES DEL
CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DE LA DEFENSORÍA DEL
CONSUMIDOR DEL MUNICIPIO DE SANTA ANA**

PARA OPTAR AL GRADO DE

LICENCIADO(A) EN CIENCIAS JURÍDICAS

PRESENTADO POR

MIGUEL ANGEL CALDERÓN MENDOZA

ASTRID KARINA CARTAGENA MARÍN

NEILY IRINA CARTAGENA MARÍN

ALEXANDER ENRIQUE DURÁN GÁLDAMEZ

ARGELIA ETELVINA RUÍZ GARCÍA

DOCENTE ASESOR

LICDO. FERNANDO ENRIQUE LÓPEZ MENDOZA

DICIEMBRE, 2020

SANTA ANA, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
AUTORIDADES**



M.Sc. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO
RECTOR

DR. RAÚL ERNESTO AZCÚNAGA LÓPEZ
VICERRECTOR ACADÉMICO

ING. JUAN ROSA QUINTANILLA QUINTANILLA
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO

ING. FRANCISCO ANTONIO ALARCÓN SANDOVAL
SECRETARIO GENERAL

LICDO. LUIS ANTONIO MEJÍA LIPE
DEFENSOR DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

LICDO. RAFAEL HUMBERTO PEÑA MARÍN
FISCAL GENERAL

**FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
AUTORIDADES**



M.Ed. ROBERTO CARLOS SIGUENZA CAMPOS

DECANO

M.Ed. RINA CLARIBEL BOLAÑOS DE ZOMETA

VICEDECANA

LICDO. JAIME ERNESTO SERMEÑO DE LA PEÑA

SECRETARIO

M.Sc. DAVID ALFONSO MATA ALDANA

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS JURÍDICAS

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, le doy las gracias a **DIOS** y a la intercepción de la **Virgen María**, por acompañarme en toda mi vida, por darme fortaleza y sabiduría en toda la trayectoria de la carrera; en la cual hubo muchas dificultades, pero gracias a ellos pude superarlo.

A mi madre **María Francisca Mendoza** y a mi padre **José Ángel Calderón Rivera**, por sus constantes oraciones, por estar ahí cuando más los necesitaba con su apoyo incondicional, por guiarme y educarme con principios y valores y por darme palabras de ánimos para que no me rindiera en los momentos más difíciles.

A mis hermanos **Maritza Xiomara, José Amílcar y Jacinto Geovani**, por siempre motivarme y apoyarme en mis estudios y por ser parte importante en mi vida.

A mi **Tía Blanca Mendoza, tío Ever Montano**, por darme donde vivir para que pudiera ir a la universidad a los cuales los aprecio mucho; de igual manera a mis demás tíos, primos y amigos que de una u otra manera hicieron posible que yo pudiera culminar mis estudios.

A mis compañeros de estudio y de tesis, **Argelia Ruiz, Alexander Durán, Astrid y Neily Cartagena**, por estar siempre en constante apoyo en los estudios, por haber pasado tantas dificultades juntos y a los cuales considero mis amigos.

Por último y no menos importante le doy las gracias a la Fundación **UNBOUND**, por haberme brindado una beca para que pudiera seguir mis sueños y así poderlos cumplirlos, a cada una de las personas que ahí labora a las cuales les deseo lo mejor y que puedan seguir ayudando a muchos más jóvenes a cumplir sus sueños.

Miguel Ángel Calderón Mendoza

Mi más grande agradecimiento a **Dios** por la sabiduría, salud, paciencia y fortaleza que me dio durante todo el proceso de aprendizaje; a la **Santísima Virgen María** por su intersección y protección.

A mi padre **Ángel de Jesús Cartagena Mojica** por su apoyo económico y moral, por estar siempre ahí incondicionalmente. A mi madre **Dora Alicia Marín Hernández** por su apoyo y dedicación.

A toda mi familia y amigos que me brindaron su apoyo y que en algún momento fueron un instrumento de motivación en mi vida.

A todos los docentes que fueron parte durante todo mi proceso académico, por sus enseñanzas y apoyo.

A mis compañeros de tesis: **Miguel Calderón, Argelia Ruíz, Alexander Durán y Neily Cartagena**, por la perseverancia que existió durante todo este proceso.

“Más vale adquirir sabiduría que oro; más vale adquirir inteligencia que plata” proverbios 16:16.

Astrid Karina Cartagena Marín.

A **Dios**, quien brinda la sabiduría, el conocimiento y la fortaleza que tanto necesite para llegar hasta acá, porque todas las cosas proceden de él, y existen por él y para él.

A mi padre **Ángel de Jesús Cartagena Mojica** por todo su apoyo y esfuerzo para sacarme adelante ante cualquier circunstancia y lograr mis metas; a mi madre **Dora Alicia Marín Hernández** por sus consejos y motivación que me brinda.

A mi hermana **Sandra Judith Cartagena Marín**, quien siempre estuvo apoyándome y animando.

A mi hermana y compañera de Trabajo de Grado **Astrid Karina Cartagena Marín**, por su acompañamiento en todo el recorrido de la carrera y ser un gran apoyo en mi vida.

A toda mi familia y amigos que siempre me brindaron su apoyo y que en algún momento me ayudaron cuando los necesitaba; y a todos los docentes que hicieron una gran labor para enseñarme.

Neily Irina Cartagena Marín

Le doy las gracias por este logro en primer lugar a mi madre **María Erícelda Galdámez Zaldívar**, por saberme corregir, educar, por la disciplina que me implemento y los consejos para seguir adelante.

Le doy las gracias a mi tío **José Dagoberto Galdámez Zaldívar**, por todos sus consejos, motivación y apoyo para seguir adelante cada día y así poder seguir mis estudios universitarios.

Les doy las gracias a mis abuelos, **Roque Galdámez y Carlota Zaldívar** por todos sus consejos y apoyo en momentos difíciles de mi vida, que en paz descansen.

También agradezco a mi esposa **Damaris Padilla** por darme palabras de motivación para trabajar en este proyecto día a día y por entender cada momento difícil en mi vida y apoyarme en esos momentos, a mi tía **Maira Galdámez** por motivarme y aconsejarme, a mi tío **Roque Galdámez**.

También agradeciendo a mis compañeros de tesis **Miguel Mendoza, Argelia Ruíz, Astrid y Neily Cartagena**, con quienes hemos pasado muchos momentos difíciles en el camino pero que nos hemos apoyado el uno al otro para enfrentar cualquier adversidad y así poder seguir adelante con nuestra meta.

Además, agradezco de los **Licenciados docentes** quienes compartieron sus conocimientos con mi persona para formarme como profesional, algunos en paz descansen, pero gracias a todos que algún momento fueron más que solo catedráticos por su apoyo y consejos en cada momento que hacía falta. Además, agradezco a cada persona que me haya aconsejado, apoyado o ayudado en todo mi tiempo de estudios.

Por último, pero quien permitió que todo esto fuese posible Gracias a **Dios** por darme la fuerza, fortaleza y sabiduría para saber qué camino tomar y por las personas que ha puesto en mi camino para darme la voluntad de llegar a este momento.

Alexander Enrique Durán Galdámez

Primeramente, agradezco a **Dios** porque me ha acompañado en cada momento de mi vida, por guiarme y darme fuerzas para continuar el proceso, superando cada dificultad durante toda la carrera, y permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional, porque gracias a él puedo decir que esta meta está cumplida.

A **mi madre Etelvina García** por su amor infinito, por orientarme en cada paso importante que he dado, apoyándome incondicionalmente, por su ejemplo de lucha y perseverancia para salir adelante, por su trabajo y sacrificios, sin los cuales no hubiese podido culminar la carrera.

A **mi tía Daysi García** quien me ha cuidado desde pequeña con mucho amor y cariño, por lo que se ha convertido en una segunda madre para mí, ya que desde mi educación inicial estuvo al pendiente y ayudándome para que cumpliera con mis tareas, este logro es en gran parte gracias a ella.

A **mis compañeros** de tesis **Miguel, Astrid, Neily y Alexander**, quienes no solamente han sido compañeros sino también se han convertido en grandes amigos, han estado presentes durante toda la carrera, especialmente en este proceso de trabajo de grado, gracias por su apoyo y por su amistad.

Argelia Etelvina Ruíz García

INDICE

INTRODUCCIÓN	xiii
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.1 Planteamiento del Problema	16
1.2 Justificación.....	22
1.3 Objetivos	24
1.4 Preguntas de Investigación	25
1.5 Consideraciones Éticas.....	26
CAPITULO II: MARCO REFERENCIAL	27
2.1 MARCO HISTÓRICO.....	28
2.1.1 Historia de la Protección de los Derechos de los Consumidores Internacional.....	28
2.1.2 Origen y Desarrollo de la Protección a los Derechos del Consumidor Internacional.....	32
2.1.3 Contexto Internacional: Directrices de Naciones Unidas para la Protección al Consumidor	34
2.1.4 Los Derechos de los Consumidores como Auténticos Derechos Humanos.....	36
2.1.5 Historia de los Derechos de las Personas Consumidoras en El Salvador	38
2.1.6 Surgimiento y Desarrollo de la Protección de los Derechos de los Consumidores en El Salvador	38
2.1.7 Derechos de los Consumidores en El Salvador	41
2.1.8 Creación de la Primera Ley de Protección al Consumidor de 1992 en El Salvador.....	43
2.1.9 Creación de la Segunda Ley de Protección al Consumidor de 1996 en El Salvador.....	44
2.1.10 Ley de Protección al Consumidor de 2005 en El Salvador	45
2.1.11 Reforma Integral a la Ley de Protección al Consumidor de 2013 en El Salvador.....	48
2.1.12 Reformas a la Ley de Protección al Consumidor 2018 en El Salvador.....	49
2.1.13 Objeto y Finalidad de la Ley de Protección al Consumidor	59

2.1.14	Derechos Básicos de los Consumidores.....	60
2.1.15	Estructura de la Defensoría del Consumidor.....	66
2.1.16	Medios Alternos de Solución de Conflictos	68
2.1.17	Base Doctrinaria de los Medios Alternos de Solución de Conflictos.....	68
2.1.18	Medios Alternos de Solución de Conflictos Regulados en la Ley de Protección al Consumidor	69
2.1.19	Avenimiento.....	69
2.1.20	Conciliación.....	69
2.1.21	Mediación.....	71
2.1.22	Arbitraje.....	73
2.1.23	Procedimiento de los Medios Alternos de Solución de Conflictos....	75
2.1.24	División de los Medios Alternos de Solución de Controversia.....	83
2.1.25	Tribunal Sancionador	84
2.1.26	Atribuciones del Tribunal Sancionador.....	84
2.1.27	Procedimiento Sancionatorio.....	85
2.1.28	Inicio del Procedimiento Sancionatorio	85
2.1.29	Procedimiento de la Jurisdicción de lo Contencioso-Administrativo.	87
2.1.30	Proceso Común.....	88
2.1.31	Proceso Abreviado.....	89
2.2	MARCO JURÍDICO	91
2.2.1	Marco Jurídico Internacional	91
2.2.1.1	Directrices de Protección del Consumidor de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).....	91
2.2.1.2	Código Marco Referencial de Defensa del Usuario y el Consumidor, del Parlamento Latinoamericano (PARLATINO)	94
2.2.1.3	Convenio Constitutivo del Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor (CONCADECO)	95
2.2.1.4	Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC).....	95
2.2.1.5	Red Internacional de Protección al Consumidor y de Aplicación de la Ley (ICPEN)	96
2.2.2	Marco Jurídico Nacional.....	97

2.2.2.1	Constitución de la República de El Salvador.....	99
2.2.2.2	Ley de Protección al Consumidor.....	100
2.2.2.3	Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor.....	101
2.2.2.4	Política Nacional de Protección al Consumidor.....	102
2.2.2.5	Derecho Comparado	107
2.3	MARCO CONCEPTUAL.....	111
CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		115
3.1	Marco Metodológico.....	116
3.2	Procedimiento Metodológico.....	116
3.3	Tipo de Investigación	116
3.4	Enfoque Hermenéutico	116
3.5	Objeto de Estudio.....	117
3.6	Población y Muestra.....	118
3.6.1	Población	118
3.6.2	Muestra	118
3.7	Recopilación de Datos	119
3.8	Entrevista a Profundidad.....	119
3.9	Triangulación de Datos y Vaciado de la Información	119
3.10	Elaboración de Instrumentos	120
3.11	Análisis de la Discusión de Resultados.....	120
3.12	Resultados Esperados	121
3.13	Alcances y Posibles Riesgos	121
CAPITULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS.....		122
4.1	Matriz de Análisis de Triangulación de Entrevista Dirigida al Director del Centro de Solución de Controversias	122
4.2	Matriz de Triangulación de la Información Obtenida por el Proveedor (ANDA).....	131
4.3	Matriz de Triangulación de Datos Obtenidos del Consumidor.....	138
4.4	Matriz de Triangulación de Información Obtenida del Abogado Especialista en la Materia de los Derechos de los Consumidores.	144
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		152
5.1	Conclusiones.....	153

5.2 Recomendaciones	154
Referencias Bibliográficas	155
Anexos	159
Plan de Trabajo.....	160
Actividades	160
Matriz de Respuestas Método de Vaciado de Información, Entrevista al Director del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, del Municipio de Santa Ana.....	164
Matriz de Respuestas Método de Vaciado de Información, Entrevista al Proveedor (ANDA)	168
Matriz de Respuestas Método de Vaciado de Información, Entrevista al Consumidor	170
Matriz de Respuestas Método de Vaciado de Información, Entrevista Abogado Especialista en la Materia de Derecho de los Consumidores.....	172
Presupuesto y Financiamiento	175
Guía de entrevista dirigida a Proveedor de ANDA (Santa Ana)	177
Guía de entrevista dirigida a CONSUMIDOR (Santa Ana).....	178
Guía de entrevista dirigida al Director del Centro de Solución de Controversias	179
Guía de entrevista dirigida a Abogado Especialista en la materia de Derechos de los Consumidores.....	181

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de grado titulado “Efectos Económicos y Jurídicos de las Resoluciones del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, del Municipio de Santa Ana”, tiene como objetivo primordial, dar a conocer los efectos económicos y jurídicos que se generan a través de las resoluciones emitidas por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor.

El documento contiene cuatro capítulos, cuyo contenido será descrito a continuación:

En el capítulo uno, se denomina, Planteamiento del problema en este se explica por qué se eligió el tema, la justificación, los objetivos que se pretende lograr con dicha investigación, preguntas que guiaran el proceso y las consideraciones éticas.

En el capítulo dos denominado, marco referencial se desarrolla la historia de los derechos de los consumidores a nivel internacional y como esta ha venido evolucionando, tomando como referencia final la declaración del presidente John F. Kennedy, donde muchos países tomaron a bien adoptar dicha declaración. A nivel nacional se menciona como El Salvador tomo como referencia las directrices de las Naciones Unidas aprobadas en 1985 para la protección de los derechos de los consumidores, creando su primera ley en el año 1992, desde entonces El Salvador ha venido creando nuevas leyes que permitan irse adecuando a la realidad de las diferentes situaciones a la que se enfrentan los consumidores.

Además, abordamos cada uno de los medios de solución de controversias que regula la ley vigente de protección del consumidor, para poder dirimir los conflictos entre el proveedor y el consumidor de una manera más amigable, confiable y eficaz, ya que nos encontramos en una sociedad consumista con escaso poder inquisitivo y poca educación en la práctica de consumo.

En el capítulo tres, denominado metodología de la investigación se desarrolla todo el método, técnica e instrumentos de investigación que se ocupó para recabar la información, hasta llegar a las respuestas de las preguntas planteadas en la investigación, utilizando el método interpretativo que nos permite estudiar las características particulares de lo que se pretende conocer; finalizando con la triangulación de datos.

En el capítulo cuarto denominado análisis e interpretación de los datos, en el cual se desarrolla las matrices del análisis por medio de la triangulación de las entrevistas dirigidas: al proveedor, consumidor, director del centro de solución de controversias y abogado especialista en la materia de los derechos de los consumidores, donde se demuestra que toda resolución emitida por el Centro de Solución de Conflictos de la Defensoría del Consumidor, genera efectos económicos y jurídicos, tanto para el consumidor y el proveedor.

Por último en el capítulo cinco llamado conclusiones y recomendaciones, donde se desarrolla las conclusiones que como grupo llegamos y las recomendaciones que brindamos las cuales se consideran necesarias y útiles para poder resolver de una mejor manera el problema planteado, además contiene todos los anexos de la investigación, por consiguiente la bibliografía que nos sirve como fuente de enriquecimiento para ampliar los conocimientos y los materiales utilizados en el transcurso de la investigación.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Hablar de los derechos de los consumidores, es un tema que, a pesar de ser importante para la sociedad, no es muy conocido en razón de la poca información o aplicabilidad con la que se contaba en el pasado, a tal grado que hay sectores en la población que manifiestan no tener importancia, sin tomar en cuenta que es una problemática social que afecta al consumo, la libre competencia entre proveedores, etc. Asimismo, sabiendo que el ser humano ha adoptado el sistema consumista desde que vive en sociedad, por la necesidad del uso de bienes y servicios y que es ofrecida por la gran cantidad de publicidad de los proveedores en general.

Si bien sabemos que para nuestra sociedad el derecho a la protección del consumidor, es una disciplina que apenas está naciendo, pero para la trayectoria histórica, la protección al consumidor es tan antigua que la podemos encontrar en la era Cristiana, a inicio del siglo IV, dentro de esta época existió una crisis múltiple que provoco que se dictara un edicto denominado Edicto de Tolerancia del Cristianismo, cuando por primera vez en la historia del derecho, se intentó legislativamente controlar bajo la amenaza de severísimas penas, los precios máximos de bienes y servicios. También en Roma existió como un derecho protector de consumo, que era incluido en el derecho civil de los romanos, en el contenía diversas tutelas que amparaban la protección al pueblo en relación al poder adquisitivo del dinero y al precio de las mercancías.

Dentro de la historia del derecho del consumidor también existió una época en el que el poder imperial se había robustecido ampliamente, aparece el Edicto Diocleciano del año 301, donde se estableció que cada una de las partes en los actos comerciales, debía cuidar de sus propios intereses, emplear las astucias acostumbradas en el mercado, hacer uso del regateo, a través del cual se determinaban en definitiva los precios de bienes y servicios.¹

¹Base Romanística de la Legislación Protectora del Consumidor por el Dr. José de Jesús Ledesma pág. 339

La necesidad de proteger integralmente al consumidor y ya no ser considerado solamente como un comprador o un usuario de bienes y servicios, sino como una persona a la que conciernen los diferentes aspectos de la vida social que pueden afectarle directa o indirectamente como consumidor; muchos países consagraron en su constitución, preceptos, valores y principios que dan un respaldo a la protección de los consumidores, con lo que se trata de regular jurídicamente una precursora situación socioeconómica.

Es así que, en El Salvador, a pesar de encontrarse en el conflicto armado emite la Constitución, la cual es la norma fundamental y primaria del Estado Salvadoreño, donde incluyó en ella o elevó a un rango constitucional el derecho de los consumidores, introduciéndolos en el artículo 101 inc. 2º, que literalmente establece: “El Estado promoverá el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos. Con igual finalidad fomentará los diversos sectores de la producción y defenderá los intereses de los consumidores”. Lo importante de la Constitución de 1983, es que en ella se reconoce explícitamente el deber y la obligación del Estado, de asegurar a todos sus habitantes la protección de todos sus derechos.

El Salvador es un país que sufre el impacto de la globalización, la cual tuvo su origen a finales del siglo XIX, en primer lugar con los procesos migratorios de la prehistoria, posteriormente como consecuencia del descubrimiento, conquista y colonización del nuevo mundo y por último por la revolución de los sistemas de transporte y comunicación, se extiende hasta la época actual; afectándonos en la desvaluación de la cultura nacional; es decir que se pierden los valores, o aquellos rasgos únicos que define la identidad de un pueblo y que se convierten en un sentimiento de pertenencia que une a todos los miembros de una sociedad, y que se ve opacada debido a la explotación de la mano de obra y la mala remuneración tanto de los trabajadores como de los productos internos, concentrando las riquezas solamente en los proveedores, además a través de la revolución científica o electrónica, esto ha permitido a los proveedores ofertar sus productos o servicios de mejor manera, convirtiéndose en una sociedad consumista.

Fue a partir de la década de los noventa que se observó un proceso de reformas económicas estructurales con la finalidad de liberar y privatizar la economía, introduciendo un nuevo modelo de desarrollo económico mundial, sustentado en la iniciativa y el apoyo por parte del Estado y es por esta razón que en nuestro país, surge la necesidad de crear leyes secundarias que desarrollen lo establecido en la Constitución.

En el año 1992 fue aprobada la primera Ley de Protección al Consumidor, pero fue derogada en el año 1996 debido a que esta era confusa y contenía vicios legales, posteriormente a ello se creó otra, la cual mantuvo el mismo nombre, sin embargo esta no logro superar los vicios e incluso se consideró que tenía más defectos que la primera ya que ésta carecía de una estructura, los procedimientos no eran claros y permitían que imperara el criterio de quien aplicaba la ley en ese momento, sin embargo esta última tuvo un avance significativo, ya que incluyo dentro de sus disposiciones las figuras de la conciliación y el arbitraje, como medios alternos de solución de controversias y conflictos.

Fue hasta en el año 2004, con la llegada de un nuevo periodo que se comenzó a analizar una posibilidad de reforma de ley, luego de haber sido presentada y evaluada, fue aprobada el día 18 de agosto del año 2005 y publicada en el diario oficial el 8 de septiembre, entrando en vigencia el 8 de octubre del mismo año; esta ley incorporó los lineamientos establecidos por las directrices de la Organización de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, dichas directrices fueron creadas con el objeto que los gobiernos de los países en desarrollo y los países de reciente independencia, las implementaran para la estructuración y fortalecimiento de políticas y leyes referente a la protección del consumidor.

Con la incorporación de medios alternos de solución de conflictos en materia de consumo, así como la creación de la Defensoría del consumidor y el Sistema Nacional de Protección al Consumidor en el año 2005, dio lugar a trabajar conjuntamente con otras instituciones públicas que tenían dentro de su competencia asuntos relativos a la defensa de los derechos del consumidor.

En el año 2013 se dio una reforma a la Ley de Protección al Consumidor, publicada en el diario oficial el día 19 de febrero, varios de sus artículos fueron reformados con la finalidad de actualizar los derechos de los consumidores, procurando siempre la protección de los intereses económicos y sociales, en esta reforma se incluyó el derecho de retracto; otra de sus reformas es la potestad que tendrá el Tribunal Sancionador para imponer sanciones accesorias, establecido en el artículo 50 literal a), ya que estas eran impuestas por el presidente de la Defensoría del Consumidor y el Tribunal Sancionador; otra innovadora e importante reforma es la referente a la ejecución del procedimiento abreviado, para los casos de menor cuantía, que únicamente será aplicado para la solución alterna por medio del arbitraje, así también en el procedimiento sancionatorio se incluyó la ejecución del procedimiento simplificado, el cual será aplicado por el Tribunal Sancionador, cuando se trate de denuncias de oficio.

Reconociendo que los consumidores afrontan a menudo desequilibrios, en cuanto a capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación, y teniendo en cuenta que ellos deben tener derecho a la calidad en servicios y la importancia de promover un desarrollo económico, social, justo, equitativo y sostenible, el derecho a los consumidores, es un área que se ha descuidado mucho por parte de los gobiernos, en consecuencia, los proveedores podían manipular el derecho a su favor afectando o vulnerando a las demás personas, por lo que fue necesario crear políticas adecuadas de educación, dando a conocer a toda la población para que puedan hacer valer sus derechos, y así proteger su propia auto economía y lograr una economía sostenible entre consumidores y proveedores, regulando las relaciones económicas y jurídicas, implementando una ley en donde se establezcan los parámetros de las actuaciones.

Recalcando también que El Salvador es un país consumista y debido a ello surgen muchos conflictos por la insatisfacción que pueden darse al momento de adquirir un bien o servicio, por eso es preciso recabar información cualitativa sobre la problemática entre consumidores y proveedores, y las resoluciones que se dan en el Centro de Solución de Controversias, por esta razón resulta de gran importancia proteger y promover efectivamente los derechos de las personas

consumidoras, facilitando la solución de controversias de consumo a través de los medios alternos del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor; así mismo contribuyendo a un mejor funcionamiento del mercado y la seguridad jurídica en las relaciones de consumo entre consumidor y proveedor, actuando la Defensoría del Consumidor como una institución confiable y accesible, reconocida y apreciada por su efectividad en la protección de las personas consumidoras siendo los más adecuados para dirimir los conflictos, es por ello que la Defensoría del Consumidor pretende evitar la carga laboral a los Tribunales Judiciales para así evitar la mora judicial por parte de estos y resolver los conflictos que se dan entre proveedor y consumidor por los medios alternos, por ser la manera más simple, breve, gratuita y confidencial dado que el consumidor puede representarse por sí solo.

Las resoluciones dictadas por el Centro de Solución de Controversias en el Municipio de Santa Ana, buscan un arreglo de una disputa o conflicto que se está dando entre el proveedor y el consumidor a través de los medios alternos los cuales son: el avenimiento, consiste en que el proveedor tiene la facultad de dar o no respuesta para evitar las dilaciones del caso que demandan la continuidad del trámite hasta la sentencia, pudiendo resolverse de modo más rápido y voluntario, dicha fase no puede exceder de 15 días hábiles a menos que las partes acuerden prorrogar este plazo el cual no puede exceder 15 días más Art.110 LPC; la conciliación, es una negociación entre las partes en el cual interviene un tercero imparcial que puede involucrarse en acercar a las partes para posibles soluciones Art.111 LPC; mediación, en este medio alternativo, la defensoría debe asignar un mediador o sea un facilitador de comunicación entre las partes, actuando como un tercero imparcial Art.115 LPC y al no lograrse resolver el conflicto por medio de la conciliación o mediación la Defensoría propondrá a las partes que el conflicto sea sometido al arbitraje, el cual consiste en resolver el conflicto sin la necesidad de procedimientos de conciliación o mediación previo, de igual manera procederá si el proveedor y el consumidor acepten someterse a este procedimiento en la etapa de conciliación o mediación o si así lo hubieran convenido en el contrato o en cláusula compromisorias al mismo Art.119 LPC; por ello es necesario investigar

como esas resoluciones del Centro de Solución de Controversia de la Defensoría del Consumidor del Municipio de Santa Ana, impactan en la economía y en la vida jurídica de los consumidores de dicho municipio.

De lo expuesto en párrafos precedentes, resulta que la presente investigación está motivada al análisis de los efectos económicos y jurídicos, de las resoluciones emitidas por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, en el Municipio de Santa Ana; entendiendo que los efectos económicos y jurídicos tienen consecuencias tanto para los proveedores y también consumidores cuando se dan conflictos de intereses entre estos, ya sean estos por las faltas o las vulneraciones de los derechos que como consumidores poseen, lo que conlleva a generar muchos reclamos o quejas, sin embargo, algunos de ellos solamente quedan a nivel de denuncia, siendo que el consumidor no la ratifica.

La referida denuncia debe reunir ciertos requisitos, de conformidad al art. 109 LPC, los cuales son: identificación y datos generales del denunciante, identificación y datos del proveedor, una descripción de los hechos que originaron la controversia y la pretensión del denunciante, presentar documentos y recibos que acreditan la relación contractual entre el usuario y el proveedor; es así que para muchos de los consumidores se vuelve un procedimiento tedioso.

1.2 Justificación

El Estado es el principal encargado de velar por la protección de las garantías de los derechos humanos, dentro de ellos se encuentran los derechos de los consumidores. Consumidor, definido según el art. 3 de la Ley de Protección al Consumidor, como toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien, reciba oferta de los mismos, cualquiera que sea el carácter público o privado, individual o colectivo de quienes lo producen, comercialicen, faciliten, suministren o expida, el derecho de los consumidores está reconocido como un derecho constitucional, convirtiéndose en un derecho de suma importancia y permitiendo que todos los consumidores puedan exigir la protección a este derecho cuando se les ha vulnerado.

Para que el derecho de los consumidores sea efectivo, el Estado debe asegurarse que toda la población conozca sus derechos y crear políticas en materia de consumo, con la finalidad de satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las del futuro, esto incluye, a todos los consumidores que se encuentran en desventajas al momento de adquirir bienes o servicios, y para que las familias puedan satisfacer sus necesidades y gastar sus ingresos de forma adecuada; es necesario que dichas políticas estén encaminadas o basadas en estudios y actividades suficientes para no afectar el medio ambiente y el uso de los recursos, garantizando la permanencia de estos, por ende toda actividad financiera que se realice en el país debe ir en busca de una mejora tanto en lo social como en lo medio ambiental, no abusando de los recursos renovables para que estos sirvan en las generaciones presentes y futuras, así lograr mejoras en el nivel de consumo de la población.

Se considera que la presente investigación abonara a la comunidad universitaria y a la población para que esta se informe e interese en conocer que hay una protección al momento de convertirse en parte consumidora. Esta investigación busca concientizar e informar a toda la sociedad, así en el momento que sean parte en la relación de consumo, exista una certeza y seguridad jurídica en los actos o relaciones entre la parte consumidora y la parte proveedora, especialmente busca proteger a los consumidores frente a los proveedores.

Considerando que nuestra población tiende a ser consumista según estudio realizado por el Banco Central de Reserva, en el 2016 el consumo total alcanzo \$10,247.3 millones, de los cuales el 8.3% (\$850.8) corresponde al consumo público y el 91.7% (\$9,396.5) al consumo privado. Así mismo el consumo total alcanzó 100.2% con respecto al Producto Interno Bruto, comparado el consumo total del año 2016 y 2017, se identifica un crecimiento de 1.17% debido a ello los consumidores pueden volverse vulnerables frente a diversas situaciones, como por ejemplo las alzas de precios de bienes y servicios esenciales, por ello se vuelve necesario que existan fuentes de consulta que brinden una información útil, completa, precisa, veraz, clara y que a su vez sea un medio de educación, que permita facilitar el conocimiento de los derechos que tiene como consumidor.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General:

- ✓ Identificar los efectos económicos y jurídicos de las resoluciones emitidas del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, tanto para el usuario y el proveedor, en el Municipio de Santa Ana.

1.3.2 Objetivos Específicos:

- ✓ Establecer la importancia que tiene el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor en el Municipio de Santa Ana, para dirimir los conflictos entre el consumidor y el proveedor.
- ✓ Determinar los efectos jurídicos que producen las resoluciones emitidas por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, en el Municipio de Santa Ana.
- ✓ Analizar los efectos económicos que generan las resoluciones del Centro de Solución de Controversia de la Defensoría del Consumidor del Municipio de Santa Ana.

1.4 Preguntas de Investigación

- ✓ ¿Cuáles son los efectos económicos que surgen a través de las resoluciones emitidas por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor?
- ✓ ¿Cuáles son los efectos jurídicos que surgen al dictarse una resolución en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor del Municipio de Santa Ana?
- ✓ ¿Cuál es la importancia que tiene el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor en el Municipio de Santa Ana, para dirimir los conflictos entre el consumidor y el proveedor?
- ✓ ¿Cuál es la eficacia que producen las resoluciones emitidas por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, en el Municipio de Santa Ana?
- ✓ ¿Qué importancia económica y jurídica tienen las resoluciones del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor?

1.5 Consideraciones Éticas

Ética se entiende como la doctrina sobre la moral, la moralidad; el sistema de normas y reglas de conducta de los hombres en su relación con la sociedad y entre sí; una de las formas de la conciencia social.²

Como en todo trabajo de investigación se espera que el investigador siga los lineamientos básicos de objetividad, honestidad, respeto al derecho de los terceros (informantes clave), relaciones de igualdad, es por eso que cada etapa del proceso de investigación estará encaminada en asegurar la calidad de la información, como en la seguridad y bienestar de las personas o grupos involucrados en la investigación, por consiguiente, se le dará cumplimiento a las siguientes características:

1. Calidad en la información de la investigación, ya que los informantes serán seleccionados cuidadosamente para poder obtener información verídica, confiable y útil para la investigación.

2. Confidencialidad de los entrevistados; en esta investigación no será revelada la identidad de los informantes, ya que la confidencialidad ha sido definida por la Organización Internacional de Estandarización (ISO), garantizar que la información es accesible solo para aquellos autorizados a tener acceso y es una de las piedras angulares de la seguridad de la información,³ por lo cual se utilizarán claves para referirse a cada uno de los informantes.

3. Consentimiento de los entrevistados; se les solicitará con anticipación a los informantes claves su consentimiento y tiempo para la realización de la entrevista, por lo que se realizarán preguntas abiertas para la obtención de la información.

² Diccionario filosófico marxista (www.filosofia.org)

³ es.wikipedia.org/wiki/confidencialidad, Recuperado el 29 de mayo de 2019, a las 2:30 PM

CAPITULO II: MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO HISTÓRICO

2.1.1 Historia de la Protección de los Derechos de los Consumidores Internacional

Para la trayectoria histórica, la protección al consumidor es tan antigua que la podemos encontrar en la era Cristiana, a inicio del siglo IV, dentro de esta época existió una crisis múltiple que provocó que se dictara un edicto denominado Edicto de Tolerancia del Cristianismo, cuando por primera vez en la historia del derecho, se intentó legislativamente controlar bajo la amenaza de severísimas penas, los precios máximos de bienes y servicios.⁴ También en Roma existió como un derecho protector de consumo, que era incluido en el derecho civil de los romanos, en el contenía diversas tutelas que amparaban la protección al pueblo en relación al poder adquisitivo del dinero y al precio de las mercancías.

Dentro de la historia del derecho del consumidor también existió una época en la que el poder imperial se había robustecido ampliamente, aparece el Edicto Diocleciano del año 301, donde se estableció que cada una de las partes en los actos comerciales, debía cuidar de sus propios intereses, emplear las astucias acostumbradas en el mercado, hacer uso del regateo, a través del cual se determinaban en definitiva los precios de bienes y servicios; el consumo, el mercado y la protección de los consumidores han coexistido de una u otra manera a lo largo de la historia y ha estado presente en el desarrollo de la humanidad. ¿Cómo se tutelaban los derechos y los deberes de cada cual? Algunos expertos en la materia, como el Dr. Arturo Lomelí ya en 1985 nos ilustran algunos antecedentes como los siguientes:

Los problemas de los consumidores no son únicamente consecuencia de la vida moderna, han existido desde el comienzo de la historia. Los Hititas de Anatolia ahora Turquía, tenían hace 3500 años un código del consumidor en lo que se refiere a alimentos. El código dice: “No debes envenenar la gordura de tu vecino”, significando que la comida debe ser sana y segura, y añade: “No debes

⁴Base Romanística de la Legislación Protectora del Consumidor por el Dr. José de Jesús Ledesma pág. 339

embruja la comida de tu vecino”, indicando que no se debe timar o engañar. Algunos hoy en día creen que el imperio Romano se derrumbó por el envenenamiento crónico en la población con plomo, debido al uso de tuberías de este metal en los sistemas de abastecimiento de agua. Hay registros de que a los panaderos que en la edad media engañaban al consumidor, se les metía en jaulas y se les sumergía en agua hasta casi ahogarse.⁵

Aunque en las anteriores referencias no aparece una mención explícita sobre la protección de los consumidores, es claro que en forma implícita se está considerando cuando se abordan temas importantes como la seguridad en los alimentos y la exactitud en pesas y medidas. Con el devenir de la historia y fundamentalmente a raíz de la innovación tecnológica y el rápido crecimiento del comercio a nivel internacional, las relaciones de consumo se multiplicaron y complejizaron aún más. Entiéndase relación de consumo como aquella que se configura en virtud del ofrecimiento, adquisición y contratación de un bien o servicio entre el proveedor (productor, importador, distribuidor o comerciante) y el consumidor (persona natural o jurídica destinataria de esos bienes o servicios).

En 1929 en los Estados Unidos de Norteamérica se constituye Consumer Research (investigación sobre el consumidor), la primera organización especializada en la protección al consumidor, la cual experimentó un conflicto interno que dio paso en 1933 a la creación de Consumers Union (Unión de Consumidores), una potente asociación que rápidamente se constituyó en el referente y modelo que seguirían primero, organizaciones similares como Europa y Australia, y luego diversos movimientos consumeristas alrededor del mundo, donde se aglutinaron amas de casa, obreros, profesionales y una diversidad de activistas sociales.⁶ Siendo la Unión de Consumidores una organización sin fines de lucro con sede en los Estados Unidos, cuya misión es la defensa de cuestiones de políticas relacionadas con las telecomunicaciones, los medios de comunicación, la seguridad del vehículo, el cuidado de la salud, la seguridad de

⁵Institucionalidad y Derecho de consumo en El Salvador de la Defensoría del Consumidor pág. 9

⁶Institucionalidad y Derecho de consumo en El Salvador de la Defensoría del Consumidor pág. 11

los productos, servicios financieros, inversiones, seguridad alimentaria, vivienda y energía.

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, dada las condiciones del desarrollo de la economía del mercado, la lucha del movimiento de los 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 (Lomelí, 1977).

En 1960, este movimiento se hizo global tras la creación de la Internacional Organization of Consumer Unions (Organización Internacional de Uniones del Consumidor), conocida como IOCU por sus siglas en inglés, 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 ayudar a proteger y fortalecer a los consumidores en todas partes.

La corriente en favor de los derechos de los consumidores tomó más fuerza en Estados Unidos durante el Gobierno del presidente John F. Kennedy, quien en un histórico discurso pronunciado el 15 de marzo de 1962 ante el Congreso de su país dijo: “Los consumidores, todos nosotros, representan al grupo económico más importante, y a ellos les conciernen todas, o casi todas, las decisiones económicas, públicas y privadas. Lo que ellos gastan constituye los dos tercios de todos los gastos económicos. Sin embargo, ellos forman el único grupo que no está organizado, y cuyas opiniones casi nunca son tomadas en cuenta.

En dicho discurso, 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, el derecho a ser informado y el derecho a elegir. Este discurso de Kennedy tuvo importantes repercusiones en Estados Unidos y en el resto del

planeta y a lo largo de medio siglo ha sido un importante punto de referencia para la puesta en marcha de políticas nacionales de defensa del consumidor en distintos países alrededor del mundo.⁷

El término “*consumidor*”, empezó a tener importancia cuando los nuevos vientos de la economía y las libertades básicas de circulación de personas, bienes y servicios, exigió al sistema a abocarse a tomar en cuenta al colectivo general de los consumidores, como parte importante caracterizadora del mercado, considerándolo como la parte más débil. Fue hasta en el año 1968, que el Parlamento Europeo indicó en un dictamen la necesidad de fortalecer la posición del consumidor comunitario; a partir de este antecedente es que se comenzó una política comunitaria de protección de los consumidores.

El punto de partida de la política de protección de los consumidores, lo encontramos en la Cumbre de Jefes de Estado de París de 1972, donde los jefes de Estados dieron un comunicado: “la expresión económica no es un fin en sí misma y debe traducirse en una mejora de calidad y nivel de vida”; donde además de ello se hizo una invitación que consistió en la creación de una estructura institucional, donde se adoptaron programas destinados a fortalecer y coordinar los medios de protección de los intereses de los consumidores. Esta infraestructura comunitaria se vio incrementada con la creación de la Comisión de la División para Información y Protección de los Consumidores y Seguridad Nuclear, que después se convirtió en la Dirección General de Medio Ambiente, Protección de los Consumidores y Seguridad Nuclear.

En el transcurso de estas décadas ocupa un lugar destacado la decisión de la Asamblea Consultiva del Consejo 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. Tal medida se convirtió en el primer reconocimiento explícito emanado de una organización internacional. En efecto, “el 17 de mayo de 1973, la Asamblea Consultiva del Consejo de Europa adoptó una Carta de protección al consumidor e invitaba a los Gobiernos de los

⁷Institucionalidad y Derecho de consumo en El Salvador de la Defensoría del Consumidor pág. 12

países miembros a actuar en una serie de ámbitos prioritarios”. Esta carta reconoció los siguientes derechos fundamentales de los consumidores:

- El derecho a la protección y a la asistencia: según el cual, los consumidores deben ser protegidos de todo daño provocado por bienes de consumo, sea que este daño sea económico o material; como mecanismo de protección establece la accesibilidad a la justicia y la racional administración de la misma.
- El derecho a la reparación del daño frente a productos defectuosos o la difusión de mensajes engañosos o erróneos.
- El derecho a la información y a la educación sobre la calidad de los productos, así como sobre la identidad de los proveedores.
- El derecho de los consumidores a organizarse en asociaciones y a ser representados en diversos organismos en donde deban expresar sus opiniones sobre políticas y prácticas que afecten sus derechos.

Sin duda alguna el derecho de los consumidores se ha convertido en un tema importante para la actualidad, pues estas normas empiezan a elevarse, respondiendo a las necesidades concretas, resultantes de la forma de organización de la actividad productiva, es decir que las formas de organización económicas modernas nos han conducido, necesariamente, a crear un ordenamiento legal en particular para la protección a los consumidores.

2.1.2 Origen y Desarrollo de la Protección a los Derechos del Consumidor Internacional

En un principio el concepto de consumidor estaba ligado al comprador de productos alimenticios y farmacéuticos, llegándose con el tiempo a una concepción más amplia del consumidor como sujeto del tráfico económico frente a la empresa organizada, con lo cual se perfila la idea del consumidor, básicamente, como toda persona física o jurídica que adquiere bienes o servicios como destinatario final de los mismos, es decir, con el propósito de no volver a introducirlos nuevamente en el mercado. En otras palabras, es el último eslabón en la cadena de producción-distribución-comercialización.

Se empieza a regular al mercado, a través de leyes que reprimían los monopolios, que alentaban la lealtad comercial, y que exigían a los productos ciertas condiciones mínimas para ser comercializados, todo lo cual indirectamente beneficiaba al consumidor. Pero si bien siempre existió mercado y consecuentemente consumidores, la necesidad de brindar protección especial a estos se tornó necesaria en el ámbito de una sociedad de consumo y de un mercado complejo, altamente diversificado, combinación que sólo se dio en el mundo una vez que empezaron a verse los frutos de la etapa de reconstrucción de posguerra (II Guerra Mundial). Previo a este periodo el consumo no limitado a satisfacer necesidades básicas era considerado algo negativo.

Los mercados experimentaron en esa etapa una fuerte y creciente demanda de bienes y servicios. Los consumidores que se vieron privados de bienes materiales, por efecto de dos guerras mundiales y una depresión económica, estaban más que satisfechos de comprar cuanto les ofrecían las empresas; rara vez exigían alta calidad. Cualquier casa, cualquier automóvil eran infinitamente mejor que nada. No se producía pensando en las necesidades o seguridad del consumidor, en realidad se producía pensando en el consumidor porque de todas formas se vendía todo lo que se producía.

Sin embargo, algunos autores afirman que el derecho del consumidor, como tal, empezó a surgir en 1957 en el Tratado de Roma, que creó la Comunidad Europea. Este tratado en los artículos 85 y 86 hace referencia a los consumidores, pero en 1972 la Asamblea Consultiva del Consejo de Europa editó la Carta Europea de Protección al Consumidor para tres años después plasmar esta base programática en medidas concretas a través del Programa Preliminar para una Política de Protección e Información de los Consumidores.

A mediados de la década de los setenta, era tal la disparidad en la protección que dispensaban los países desarrollados a sus consumidores y la situación en la que se encontraban los consumidores de los países en desarrollo, que el Consejo Económico y Social de la O.N.U. solicitó al Secretario General que preparara un estudio sobre el tema, especialmente referido a las leyes vigentes en los distintos países, y que realizara consultas con los países asociados, con el

objeto de elaborar una serie de orientaciones generales para armonizar dicha protección a nivel global.

En los Estados Unidos de Norteamérica desde la creación de la Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Comision) en 1914 se empezó a proteger al consumidor, esta protección era más bien incidental como consecuencia de reglar la actividad comercial e impedir la aplicación de prácticas comerciales desleales. No obstante, la idea de identificar al consumidor como un grupo social diferenciado y brindarle protección especial empezó a ganar fuerzas. Esta actividad de control y protección tuvo como resultado la actitud del presidente Kennedy quien decisivamente reconoció a los consumidores entidad como grupo económico y asumió la defensa del consumidor en el mundo.

Las Directrices para la protección del consumidor son un conjunto internacionalmente reconocido de objetivos básicos, preparados especialmente para que los gobiernos de los países en desarrollo y los países de reciente independencia las utilizaran para la estructuración y fortalecimiento de políticas y leyes de protección del consumidor. Estas Directrices centran su atención en los intereses y necesidades de los consumidores, reconociendo que estos afrontan a menudo, con relación a los empresarios, desequilibrios en cuanto a capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación.

Independientemente de donde se le haya expedido por primera vez certificado de nacimiento a esta disciplina jurídica, el derecho del consumidor nace en el mundo con contornos eminentemente represivos, para gradualmente ir tornándose preventivo, a la vista de ciertas características de los mercados modernos, a saber, mutabilidad, velocidad en los intercambios, alta complejidad, dificultad en la reparación de los daños al consumidor, nuevas modalidades de contratación, etc.

2.1.3 Contexto Internacional: Directrices de Naciones Unidas para 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 Consumidor, fueron factores 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 nacionales y legislación protectora de los derechos de los consumidores.

Estas Directrices buscan contribuir a que los Gobiernos de los países miembros de Naciones Unidas formulen y mantengan políticas de protección al consumidor, facilitar modalidades de producción y distribución según las necesidades de los consumidores, exhortar a productores y distribuidores de bienes y servicios a que adopten normas éticas de conducta, apoyar a los países para detener prácticas comerciales abusivas, promover que los consumidores tengan la posibilidad de seleccionar los precios más bajos, propiciar la organización de los consumidores y fomentar la cooperación internacional en esta materia.

A través de esta resolución, Naciones Unidas de manera explícita otorga reconocimiento internacional a seis derechos fundamentales de los consumidores, siendo éstos:

- La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y su seguridad;
- Promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores;
- El acceso de los consumidores a una información adecuada que les permita hacer elecciones bien fundadas conforme a los deseos y necesidad de cada cual;
- La educación de los consumidores, incluida la educación sobre la repercusión ambiental, social y económica que tienen las elecciones del consumidor;
- La posibilidad de compensación efectiva a los consumidores; y
- La libertad de constituir grupos u otras organizaciones de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que les afecten.

En 1999, estas Directrices fueron ampliadas con el objetivo de 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 más de 30 años ha puesto a disposición de los países un conjunto claro de lineamientos que orientan y promueven políticas públicas, legislaciones, normas y prácticas que favorecen la protección de los derechos de los consumidores a escala nacional e internacional.

Es preciso señalar que en el 2012 la Asamblea General de Naciones Unidas encomendó a la Conferencia de Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (United Nations Conference on Trade and Development), la puesta en marcha de la revisión de dichas directrices con el fin de consensuar una actualización de las mismas. Este proceso de actualización radica en parte, en el innegable desarrollo de los mercados y la tecnología en este mundo cada vez más globalizado y digitalizado que era impensable en el año de 1999.⁸

2.1.4 Los Derechos de los Consumidores como Auténticos Derechos Humanos

Luego de la segunda guerra mundial comenzó a gestarse en el derecho comparado el reconocimiento y protección de los denominados “derechos humanos de tercera generación” dentro de los cuales encontramos el derecho a un ambiente sano, a la competencia, la protección del patrimonio cultural, el de los consumidores, etc. Así, comenzaron a receptarse por primera vez una serie de derechos que no les pertenecen sólo a los individuos en particular sino también a un sector de la sociedad, e incluso, a toda la sociedad.

En cuanto a los derechos de los consumidores, estos deben de ser considerados como auténticos derechos humanos, toda vez que involucren innumerables aspectos que hacen directamente a la dignidad de la persona: como la vida, la salud, la libertad, la igualdad, etc. En este sentido, se ha dicho que el

⁸Institucionalidad y Derecho de Consumo en El Salvador de la Defensoría del Consumidor pág. 15

derecho de los consumidores es sin duda un vehículo social de protección general, vinculado a los derechos elementales de la persona humana, encuadrados dentro del marco de lo que llamamos “derechos humanos”.⁹

Convirtiéndose en un proceso de actualización que radica en parte, en el innegable desarrollo de los mercados y la tecnología en este mundo cada vez más globalizado y digitalizado que era impensable antes del año 2000. Es por eso que en diciembre 2015 se aprobaron adiciones a las Directrices en mención, fortaleciendo los derechos de los consumidores en temas de comercio electrónico, servicios financieros, entre otros.

Estas directrices dieron lugar a la creación de tratados internacionales que velan por la protección del consumidor, pero desde un punto de vista estrictamente normativo, no podemos eludir que los tratados no hacen ninguna mención expresa a los denominados derechos de los consumidores, lo cual, como veremos, no significa que estos no se encuentren protegidos por el derecho internacional de los derechos humanos.

El hecho que los tratados no hagan una mención explícita a un sector diferenciado de la sociedad que por su particular situación de inferioridad debe gozar de una tutela especial, obedece a distintas circunstancias, en primer lugar, a la fecha de celebración de los tratados la recepción del derecho del consumo no había alcanzado el vigor que podemos apreciar hoy. Fue recién a partir de la década de los 80's cuando comienza a esbozarse en el Derecho Internacional Público una corriente tendiente a contemplar los derechos de los consumidores de manera expresa.¹⁰

Por otro lado, si bien no hay ninguna mención expresa a los derechos de los consumidores y usuarios en los convenios internacionales de jerarquía constitucional, estos contribuyen notablemente en la tutela de los consumidores, toda vez que reconocen una serie de derechos aplicables a toda la sociedad, por ende, también a los consumidores como una parte integrante de ella, todo el

⁹Revista: La Protección del Consumidor a la Luz de los Tratados Internacionales de Derechos Humanos pág. 126.

¹⁰Revista: La Protección del Consumidor a la Luz de los Tratados Internacionales de Derechos Humanos pág. 127.

sistema de los derechos humanos contribuye a tornar efectiva los contenidos de dichas normas.

Esto nos lleva, necesariamente, a adentrarnos en las disposiciones y principios que emanan del rico plexo normativo establecido por los Tratados de Derechos Humanos desde que son ellos los que determinan la verdadera magnitud de los derechos de los consumidores e incluso, los que permiten una nueva instancia de control “judicial”. Con ello podemos apreciar la importancia que ha adquirido el derecho internacional para cada uno de los estados en particular. Es más, los tratados comienzan a penetrar en el derecho interno de diferentes maneras, estableciendo un piso mínimo de derechos, generando un fenómeno de integración regional. Asimismo, se pretende que el Derecho Interno, se vaya asemejando a los tratados internacionales. Poco a poco las normas internas sobre derecho de los consumidores se van poniendo a tono con el orden regional y mundial.

Entonces, en un mundo globalizado como el nuestro, es evidente que existe una relación recíproca ineludible: las normas internacionales de derechos humanos nutren al derecho del consumo interno y, a su vez, este contribuye a tornar efectivo cada uno de los auténticos derechos humanos que las personas poseen en su calidad de consumidores.

2.1.5 Historia de los Derechos de las Personas Consumidoras en El Salvador

2.1.6 Surgimiento y Desarrollo de la Protección de los Derechos de los Consumidores en El Salvador

La protección de los derechos de las personas consumidoras en El Salvador tiene una importante base legal: “la Constitución” como norma suprema y fundamental; ya que la Constitución de 1950 establecía como una obligación del Estado asegurar a los habitantes el bienestar económico y la justicia social. Sin embargo, en la constitución de 1983 los derechos de los consumidores se elevan a un rango constitucional consignándose en el Art. 101 inciso 2° el cual literalmente establece: “El Estado promoverá el desarrollo económico y social

mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos. Con igual finalidad, fomentará los diversos sectores de la producción y defenderá el interés de los consumidores”.¹¹

Se podría considerar que en el marco de dicha disposición constitucional, durante el Gobierno del Presidente José Napoleón Duarte (1984-1989), se 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 Abastecimientos (IRA), este último su filosofía estaba basada en: 1) El supuesto que el Estado debiera asumir la responsabilidad y tener la capacidad para incentivar la producción nacional de granos para abastecer el mercado nacional; 2) una falta de confianza casi absoluta en el sistema privado de comercialización de granos básicos, aduciendo márgenes exagerados y poder excesivo de mercado; 3) por consecuencia, el Estado debiera intervenir en la venta de productos básicos; y 4) que el Estado también debiera subsidiar a los consumidores para promover el bienestar social nacional.

En junio de 1989, con la llegada al poder del partido Alianza Republicana Nacionalista (ARENA) dio inicio a una profunda reforma del Estado y de la economía del país, poniendo en marcha un amplio programa que entre otras medidas liberalizó el comercio exterior para impulsar la apertura comercial, desreguló los mercados y privatizó diversas empresas estratégicas del Estado, incluyendo la banca y el Sistema de Pensiones. Dentro de las reformas impulsadas en el Gobierno del presidente Alfredo Cristiani (1989-1994) destacan:

- Eliminación del monopolio del Estado en la exportación del café y el azúcar;
- Privatización de importaciones de petróleo;
- Cierre del Instituto Regulador de Abastecimientos (IRA) y del Instituto de Vivienda Urbana (IVU);
- Liberalización de los precios de 230 productos;
- Reducción de aranceles;

¹¹ Reseña Histórica de la Defensoría del Consumidor pág. 2

- Liberalización de la tasa de interés y del tipo de cambio; y
- Eliminación del impuesto al patrimonio, reducción del impuesto sobre la renta empresarial y creación del Impuesto al Valor Agregado.

Como se puede apreciar, esos cambios en la política económica no incluyeron políticas públicas ni marcos regulatorios de protección al consumidor y otras políticas sectoriales que tutelaran derechos del consumidor en las relaciones de consumo. Por el contrario, se esperaba que el libre mercado fuera capaz de ordenarse por sí solo y que, en consecuencia, el consumidor recibiera los productos y servicios con la mejor relación calidad-precio. En esta forma de pensamiento restó importancia a marcos de protección al consumidor en la política económica y social ya que asociaba dicha protección al control de precios del pasado.¹² Como consecuencia de la liberalización de precios, a inicios de los años noventa, se produjo un encarecimiento de los productos y servicios básicos, afectando la situación económica de las familias, particularmente las de más escasos recursos.

Teniendo en cuenta los vacíos que impedían a la LPC, en los Acuerdos de Paz quedó establecido que la Ley de Protección al Consumidor vendría a fortalecer al Ministerio de Economía, pudiendo eso marcar un primer paso hacia la eventual creación de una Procuraduría General de Defensa del Consumidor. Con el acuerdo se buscaba que la institucionalidad trascendiera del Ministerio de Economía y seguramente que cuando se pensaba en una Procuraduría General se proyectaba que esa nueva institución dispusiera de un nivel de autonomía. De esta manera, la legislación aprobada en 1992 creó la Dirección General de Protección al Consumidor (DGPC), al interior del Ministerio de Economía, entidad que se convirtió en la primera autoridad gubernamental en la materia.

La puesta en funcionamiento de esta nueva institución no fue una tarea fácil, sobre todo porque la concepción dominante en el Gobierno promulgaba el *Laissez faire, laissez passer*, expresión francesa que significa “dejar hacer, dejar pasar” en referencia al liberalismo económico. En el plan de Gobierno del período

¹²Institucionalidad y Derecho de Consumo en El Salvador de la Defensoría del Consumidor pág. 16

1989-1994 se planteaba que “para poder asegurar que el consumidor sea el soberano y que el productor no tome ventaja del mismo, se necesita que el Estado no intervenga limitando o entorpeciendo la libre competencia. Si hay libre competencia las empresas que prevalezcan en el mercado serán las más eficientes y el consumidor será beneficiado porque podrá adquirir los productos que desea a un precio más bajo y con una calidad que maximiza su beneficio”.

Según lo anterior, la soberanía del consumidor se asegura sin intervención del Estado, suponiendo que el libre juego de la oferta y la demanda serán los factores que permitirán que al consumidor se le ofrezcan productos de mejor calidad y precio, provocando su máximo beneficio. En este contexto que inició su trabajo la DGPC, que se estableció como una dependencia del Vice Ministerio de Comercio e Industria del Ministerio de Economía; y para iniciar operaciones básicamente se le asignaron los recursos que tenía la Dirección de Comercio Interno e Industria en dicho Ministerio.

De acuerdo al art. 5 de la ley de 1992, a la DGPC se le otorgaron facultades para fijar y modificar los precios máximos de los bienes y servicios cuando se produjeran ciertas condiciones excepcionales en el mercado; podía dictar medidas para evitar el acaparamiento y escasez, así como regular las importaciones y exportaciones, cuando así lo demandara el comercio internacional; se le facultó para ordenar la suspensión de la publicidad falsa y para controlar el establecimiento de intereses cobrados por el comercio en operaciones de compraventa; y también se le encomendó facilitar operación de establecimientos, cuando existan presiones anticompetitivas tendentes a evitar su apertura y operación o a obligarlos a operar en desventaja. Estas facultades no gozaban del suficiente compromiso político del Gobierno para ser puestas en marcha, al menos eso se deduce de la manera en que la protección al consumidor era considerada en las disposiciones de la Ley de presupuesto.

2.1.7 Derechos de los Consumidores en El Salvador

El Salvador a principio de los años ochenta entró a una guerra civil, y en medio del fragor de esa guerra, en 1983, se promulgó una nueva Constitución,

cuya vigencia allanó un período de iniciación democrática luego de más de cincuenta años de regímenes militares que gobernaron el país.

El siguiente hito histórico a tener en cuenta es la apertura democrática que presenta notables avances en 1992 cuando, como resultado de los Acuerdos de Paz que pusieron fin al conflicto armado, se produjo una reforma constitucional que abrió una importante transición política en el país. A efecto del interés de las y los consumidores, es importante la Constitución de 1983 ya que en ella se reconoce explícitamente el deber del Estado de defender a los consumidores, elevando los derechos de los consumidores a rango constitucional, así como lo establece el Art. 101 inciso 2° de nuestra Constitución de la República.

Según lo que establece el Art 101 inc. 2° Cn., anteriormente citado se podría plantear que el orden económico es la forma de organizar a la sociedad para producir, distribuir y consumir los bienes y servicios que necesitan o desean las personas que la integran. El orden económico salvadoreño se basa en el sistema de libre mercado o capitalismo. Sin embargo, debe responder a principios de justicia social, es decir, debe fomentar la igualdad real de todos y especialmente debe proteger a las personas económicamente débiles frente a los económicamente poderosos.

En efecto, los Acuerdos de Paz fueron una apertura democrática que incluyeron en el Capítulo V, Tema Económico Social, el numeral 6 Medidas para aliviar el costo social de los programas de ajuste estructural, el literal a) Protección al Consumidor, estableció lo siguiente: “El Gobierno de El Salvador se compromete a adoptar políticas y a crear mecanismos efectivos tendientes a defender a los consumidores, de acuerdo con el mandato de la parte final del inciso 2° del artículo 101 de la Constitución. Para el cumplimiento de este precepto constitucional, el Gobierno se compromete a presentar a la Asamblea Legislativa, dentro de los 60 días de la firma del presente acuerdo, un proyecto de ley de Protección al consumidor que contemple fortalecer al Ministerio de Economía, y que pudiera marcar un primer paso en la dirección de la eventual creación de una Procuraduría General de Defensa del Consumidor” (Acuerdo de Paz de El Salvador, 1992).

A la vuelta de algunos meses la Asamblea Legislativa se encontró con tres proyectos de ley para proteger los derechos de los consumidores. El primero presentado el 16 de marzo de 1992 por el Centro para la Defensa del Consumidor y los otros dos propuestos en abril del mismo año por el Ministerio de Economía y la Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social (FUSADES), respectivamente.

La discusión regresó a la Comisión de Economía, entidad que aceptó algunas observaciones y rechazó otras; esto fue ratificado por el Pleno Legislativo y el Decreto fue enviado de nuevo a Casa Presidencial, donde fue sancionado y mandado a publicar en el Diario Oficial N° 159, Tomo 316, del 31 de agosto de 1992, entrando en vigencia el 9 de septiembre del mismo año. Esta primera Ley de Protección al Consumidor crea la primera autoridad gubernamental en la materia, denominándola Dirección de Protección al Consumidor, entidad dependiente del Ministerio de Economía. No obstante que la Constitución de 1983 y las Directrices de Naciones Unidas en esta materia son claras en cuanto al deber del Estado de proteger a los consumidores, fueron los Acuerdos de Paz los que hicieron posible que el país lograra avanzar en este campo. De esta forma, El Salvador se convertía a escala mundial en el primer Estado cuya legislación de protección al consumidor es resultado de un acuerdo político que le puso fin a un conflicto armado interno.

2.1.8 Creación de la Primera Ley de Protección al Consumidor de 1992 en El Salvador

La primera Ley de Protección al Consumidor (LPC) entró en vigencia a inicios de septiembre de 1992. Llama la atención el objeto de esta primera ley, regulado en el Art. 1 el cual establece: “La presente Ley tiene por objeto salvaguardar el interés de los consumidores, estableciendo normas que protejan a los particulares de fraudes y abusos dentro del mercado”. Al analizar el objetivo anterior se detecta una visión estrecha, sobre la protección legal de los derechos de los consumidores, ya que se limitó a protegerles de fraudes y abusos, a pesar

que es mucho más amplio el marco de protección impulsada por las directrices de la ONU y por la propia Constitución Salvadoreña.

En cuanto a las facultades que en esta Ley se le otorgaron a la Dirección General de Protección al Consumidor (DGPC), destacan:

- Fijar y modificar los precios máximos de los bienes intermedios y finales de uso o de consumo interno y de los servicios, cuando las condiciones del mercado lo justifiquen, siempre que se trate de productos esenciales, de prácticas monopolísticas u oligopólicas de concertación de precios y en casos de emergencia nacional;
- Dictar las medidas necesarias para evitar el acaparamiento y escasez de los bienes y servicios;
- Regular las importaciones y exportaciones, cuando las circunstancias del comercio internacional lo demanden o con el objeto de mantener las existencias necesarias de los bienes a que se refieren los literales precedentes;
- Asegurar y facilitar la apertura y operación de establecimientos, cuando existan presiones en forma de monopolio, oligopolio o grupos tendientes a evitar su apertura y operación o a obligarlos a operar en desventaja;
- Ordenar la suspensión de la publicación que por cualquier medio se haga de los bienes y servicios, específicamente en contravención a lo establecido en el art. 14 de esta ley; esta suspensión sólo procederá previa audiencia del interesado y del Consejo Nacional de la Publicidad; y,
- Controlar el establecimiento de intereses cobrados por el comercio en sus operaciones de compraventa, con el objeto de evitar abusos en los precios finales al consumidor.

2.1.9 Creación de la Segunda Ley de Protección al Consumidor de 1996 en El Salvador

A partir de propuestas del CDC (Centro para la Defensa del Consumidor) y del Ministerio de Economía, en diciembre de 1995 y enero de 1996, nuevamente la Asamblea Legislativa abrió el debate sobre reformas a la legislación, proceso

que finalizó el 14 de marzo de 1996 con la aprobación de una nueva Ley de Protección al Consumidor. Esta “nueva ley” incrementó 34 a 40 el número de artículos que le contenían; pero al analizarla se detecta que en realidad se trató de una reforma, ya que buena parte de los artículos de la Ley de 1996 eran copia literal de la Ley de 1992.

Con este marco legal reformado se ampliaron a 8 las atribuciones de la DGPC, siendo los siguientes:

- a) Fijar y modificar los precios máximos de los bienes intermedios y finales de uso o de consumo y de los servicios en casos de emergencia nacional, siempre que se trate de productos esenciales;
- b) Establecer medidas para evitar el acaparamiento y especulaciones de bienes y servicios;
- c) Vigilar y supervisar el cumplimiento de la calidad, pesas y medidas de los productos básicos y estratégicos que se comercializan en el mercado nacional;
- d) Orientar al consumidor sobre las condiciones imperantes del mercado nacional, a fin de que este vele por sus propios intereses, y coadyuve a la competitividad del mercado;
- e) Sancionar de conformidad a esta ley y su reglamento, las infracciones a la misma;
- f) Ordenar la suspensión de la publicación que por cualquier medio se haga, de los bienes y servicios, específicamente en contravención a lo establecido en el Art. 17 de esta ley; esta suspensión solo procederá previa audiencia del interesado y del Consejo Nacional de la Publicidad;
- g) Prohibir la importación de todo tipo de producto cuya comercialización se encuentre prohibida en su país de origen; y,
- h) Procurar la solución de controversias entre proveedores y consumidores por medio de la conciliación y el arbitraje.

2.1.10 Ley de Protección al Consumidor de 2005 en El Salvador

La Defensoría del Consumidor, nació con la aprobación de la Ley de Protección al Consumidor, el 18 de agosto de 2005, e inició sus labores, el 08 de octubre del mismo año, así mismo el Reglamento de Protección al Consumidor se aprobó el 12 de mayo de 2006; mediante las cuales se creó la Defensoría del Consumidor, como una institución autónoma. Además, es importante considerar la creación del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, dándose un reconocimiento de los derechos básicos de los consumidores.

En ese contexto, la Defensoría del Consumidor, emprendió el reto de superar la atmosfera de débil institucionalidad de protección y defensa de los derechos de las personas consumidoras, asumiendo con firmeza y claridad el desafío de proteger efectivamente los derechos de los consumidores y consumidoras; para ello, definió implementar 4 medidas claves:

- 1) Fortalecimiento de la capacidad institucional para dar respuesta inmediata a la ciudadanía que enfrentaba la afectación en sus derechos de consumidores y prácticas abusivas por parte de proveedores irrespetuosos de la ley.
- 2) Elaboración de una acción estratégica, planificada y fundada en los siguientes seis principales pilares:
 - Prevención de abusos y afectación de derechos de los consumidores;
 - Protección efectiva de las personas consumidoras;
 - Promoción de los derechos de las personas consumidoras;
 - Fomento de la participación ciudadana;
 - Desconcentración de los servicios de la Defensoría; y
 - Fortalecimiento de la actuación coordinada del Sistema Protección al Consumidor.
- 3) Formulación de la Política Nacional de Protección al Consumidor 2010-2020 y Plan de Implementación de la Política para el periodo 2010-2014.
- 4) Elaboración y gestión de una propuesta de reforma integral de Protección al Consumidor, la cual fue presentada ante la honorable Asamblea Legislativa el 02 de marzo de 2011. Para desarrollo económico es el proceso de evolución y crecimiento de la riqueza del país; su objetivo debe ser el

mejoramiento de las condiciones de vida de la población, en necesidades tales como la alimentación, vestimenta, vivienda, salud, educación entre otras.¹³

Tomando en cuenta las carencias de la Ley de 1996, diversos esfuerzos se realizaron para impulsar el fortalecimiento de la legislación en la materia y el 22 de noviembre de 2004 fue presentada la propuesta ciudadana de nueva Ley de Protección de Consumidores y Usuarios (CDC (Centro para la Defensa del Consumidor), 2006). La LPC del 2005 puso a El Salvador en la vanguardia de los países con mejor legislación de protección al consumidor en la región; sin duda que un gran logro que tuvo esta ley fue el reconocimiento pleno de los derechos básicos de los consumidores (art. 4), los que se enuncian a continuación:

- a) Recibir la información completa, precisa, veraz, clara y oportuna sobre las características de los productos y servicios, así como también de los riesgos o efectos secundarios, si los hubiere; y de las condiciones de la contratación;
- b) Ser protegido contra la publicidad engañosa o falsa;
- c) Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente;
- d) Ser educado e informado en materia de consumo, así como a agruparse en asociaciones de consumidores para la protección de sus intereses y a participar en el Sistema Nacional de Protección al Consumidor;
- e) La libertad de elección y trato igualitario, sin discriminación o abuso de ninguna clase;
- f) Ser protegido contra los riesgos de recibir productos o servicios que pongan en peligro su vida, salud o integridad;
- g) Reclamar y recibir compensación en el caso de que los productos o servicios sean entregados en calidad, cantidad o forma diferente de la ofrecida;

¹³Constitución Comentada de la Republica de El Salvador.

- h) Acceso a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito;
- i) Defensa de sus derechos en procedimientos administrativos de solución de conflictos, con la inversión de la carga de la prueba a su favor, cuando se trate de la prestación de servicios públicos;
- j) Ser protegidos de prácticas abusivas y de la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos;
- k) Reclamar por vía judicial o a través de los distintos medios alternativos de solución de conflictos, la reparación de daños y perjuicios sufridos; y
- l) Lectura completa y explicaciones de todas las obligaciones y condiciones estipuladas en el contrato y sus anexos, a las cuales se comprometen cumplir las partes.

2.1.11 Reforma Integral a la Ley de Protección al Consumidor de 2013 en El Salvador

Atendiendo una propuesta presentada por la Defensoría, y luego de un amplio proceso de análisis y consenso en el que también participaron las asociaciones de consumidores, la Asamblea Legislativa aprobó el 31 de enero de 2013 un paquete de 42 reformas a la LPC, que fueron publicadas en el Diario Oficial N° 34, Tomo 398, del 19 de febrero de 2013. Esta reforma entró en vigencia el 28 de febrero de 2013 y representa un nuevo e importante paso en la dirección de seguir modernizando el sistema legal e institucional de protección al consumidor. De las 42 reformas introducidas al texto legal, 30 son ampliación a artículos ya existentes y 12 son adiciones de nuevos artículos; en ambos casos, las modificaciones mejoraron sustantivamente el contenido de la ley vigente.

Es de resaltar que una cuarta parte de las reformas se refiere a la protección de intereses económicos, lo que sin duda refleja la preocupación del Estado Salvadoreño por mejorar la defensa de dichos intereses en beneficios de los ciudadanos.

Son varios e importantes los artículos que se han adicionado al texto de la LPC. Dentro de estos sobresalen: la incorporación de derecho de retracto, el derecho a darse de baja y la regulación de la publicidad ilícita, engañosa o falsa; estas normas sin duda contribuyen a evitar los abusos que se producen en esta materia, estableciendo un mejor nivel de protección para las personas consumidoras. Al analizar los apartados de la LPC que han sido potenciados con esta importante reforma, se determina que 6 de los 17 capítulos de la ley concentran 33 de las 42 reformas aprobadas en 2013.¹⁴

2.1.12 Reformas a la Ley de Protección al Consumidor 2018 en El Salvador

En el año 2018 se decretaron las siguientes reformas a la Ley de Protección al Consumidor:

- Se adicionó al Art. 4 el literal q) de la siguiente manera: Ser protegido de las transacciones de comercio electrónico entre proveedor y consumidor.
- Se adicionó al Art. 13-C en el cual se establece la protección al consumidor en el comercio electrónico de la siguiente manera: Para efectos de esta ley, se entenderá comercio electrónico, como el proceso de contratación o intercambio de bienes, servicios e información comercial a través de redes de comunicación de datos.
- Se adicionó el Art. 13-D en el cual se establece la reversión de pagos de la siguiente manera: Cuando las ventas de bienes o servicios se realicen con proveedores legalmente establecidos en El Salvador mediante comercio electrónico o cualquier otra modalidad de contratación, los proveedores de bienes o servicios deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando:
 - a) Ejercer su derecho de retracto;
 - b) El producto adquirido no haya sido recibido, o el servicio contratado no haya sido prestado;

¹⁴Institucionalidad y Derecho de Consumo en El Salvador de la Defensoría del Consumidor pág. 60

- c) El objeto del contrato no corresponda con lo solicitado, o resulte defectuoso; y
- d) Existan errores en el cobro de las transacciones por fallas en los sistemas de pago de terceros.

El plazo para aplicar la reversión del pago será de 15 días desde la fecha en que el consumidor presentó su reclamo.

Cuando se trate de fraude o corresponda a cargos no autorizados por el consumidor en su tarjeta de crédito, se sujetará al procedimiento establecido en la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito.

- En el Art. 18 el cual habla de las prácticas abusivas, se reformó el literal f) y se sustituyó el literal i) de la siguiente manera:

f) Realizar gestiones de cobro difamatorias o injuriantes en perjuicio del deudor, codeudor, fiador o sus familiares; utilizar medidas de coacción física o morales para tales efectos; así como publicar por cualquier medio de comunicación nombres, datos personales o fotografías de personas naturales o jurídicas por incumplimiento de sus obligaciones crediticias.

Esta prohibición también es aplicable a las personas naturales o jurídicas que se dediquen a gestiones de cobro;

- a) No registrar los pagos que efectuó el consumidor, o no detallar el destino de los mismos.

- En el Art. 19 se establecen las obligaciones especiales para proveedores de servicios financieros, en dicho artículo se sustituyeron los literales i) y l) y se adicionaron los literales o) y p) de la manera siguiente:

i) Proporcionar el historial de crédito tres veces al año, de forma gratuita, por escrito, a través de medios físicos o electrónicos disponibles por el proveedor, que solicite el consumidor obligado principal o garante;

l) Informar por escrito al solicitante de un crédito, si éste lo requiere, los motivos por los cuales se le hubiese denegado el crédito solicitado, en un plazo máximo de diez días contados a partir del día siguiente de la solicitud del consumidor;

o) Proporcionar el histórico de pago de los servicios financieros o de venta a plazos contratados, tres veces al año, de forma gratuita, por escrito, a través de medios físicos o electrónicos disponibles por el proveedor, que solicite el consumidor obligado principal o garante, salvo que existan procesos judiciales pendientes entre proveedor y los obligados;

p) Entregar, a petición del consumidor, por los medios físicos o electrónicos, carta de aprobación de créditos, con un desglose detallado de todos los cargos, recargos, tasa de interés y comisiones asociados al servicio o producto financiero o crédito a contratar, expresados en un porcentaje anual, según corresponda; así como el valor de la cuota, el plazo del contrato y el monto líquido a recibir, a efecto de permitirle al consumidor, previo a la contratación, entender el costo total del mismo y compararlo con las ofertas de las diferentes instituciones financieras. Esta carta de aprobación deberá tener una vigencia no menor a diez días hábiles contados a partir de su comunicación al consumidor, condiciones que deberán mantener al momento de contratar, siempre que ello se haga dentro de la vigencia de la referida carta de aprobación.

- Se adicionó el Art. 21-A el cual establece las obligaciones especiales para proveedores de bienes y servicios mediante comercio electrónico, previas a la contratación, quedando de la siguiente manera:

Previa a la celebración de transacciones efectuadas a través de comercio electrónico, los proveedores de bienes y servicios legalmente constituidos en El Salvador, en sus relaciones con los consumidores, están obligados a cumplir con lo siguiente:

a) Utilizar la información personal y crediticia proporcionada por el consumidor, en forma confidencial, por lo que no podrá difundirla o transmitirla a terceros ajenos a la transacción, salvo a la autorización expresa del consumidor titular de la información, y únicamente en las condiciones en que esta haya sido conferida, o por requerimiento de autoridad competente en el país.

b) Adoptar sistemas de seguridad, efectivos y confiables, deseablemente certificados, con el objeto de proteger la seguridad, integridad y confidencialidad de las transacciones de todo tipo, en especial las financieras, y los pagos realizados por los consumidores. El proveedor será responsable por las fallas de la seguridad en sus sistemas.

El proveedor deberá informar el nombre de la entidad certificadora del sitio web, o que no cuenta con certificación.

c) Incluir en un lugar visible, dentro de su sitio web, su identidad, especificando su nombre comercial y razón social, Número de Identificación Tributaria (NIT), su dirección de notificación, números telefónicos y correo electrónico.

d) Contar con los términos y condiciones para uso del sitio web, en un lugar visible y de fácil acceso, los cuales deberán contener como mínimo los requisitos siguientes:

- 1) La identificación del proveedor.
- 2) Identificación de los medios a los que puede abocarse el consumidor para presentar sus reclamaciones, o solicitarle aclaraciones;
- 3) Derechos y obligaciones especiales de las partes derivadas de la relación contractual;
- 4) Medios de pago que se podrán utilizar.
- 5) Políticas del proveedor en relación a la garantía de los productos, derecho de retracto y reversión de pagos, con las mismas o similares facilidades que tuvo para contratar.
- 6) Condiciones y sistemas de despacho y entrega disponibles en el sitio web.
- 7) Los demás contenidos que cada proveedor estime pertinentes.

Los términos y condiciones para el uso del sitio web, se aplicarán y se entenderá que forman parte de todos los actos y contratos que se ejecutan o celebran mediante los sistemas de oferta y comercialización, comprendidos en el mismo sitio web en que ellos aparezcan publicados, entre sus usuarios y el proveedor, de conformidad a las leyes salvadoreñas

y según los estándares generalmente aceptados por el comercio electrónico.

- e) Advertir al consumidor que la transacción únicamente deberá ser realizada por el titular del medio de pago.
 - f) Proporcionar al consumidor, información completa, precisa, veraz, clara, oportuna, gratuita y de fácil acceso sobre la transacción a realizar, incluyendo los costos, cargos adicionales, en su caso; modalidad o formas de pago de los bienes y servicios ofrecidos por el proveedor; costo total del flete, y cualquier otro costo relacionado con la contratación; las características y condiciones de la garantía del producto, cuando ello corresponda; el precio total del producto o servicio; las advertencias sobre los posibles riesgos en la utilización previsible del producto, así como cualquier otra información relevante para que el consumidor pueda adoptar una decisión de compra libremente.
 - g) A publicar en el mismo medio y en todo momento, las condiciones generales de sus contratos; que sean fácilmente accesibles y disponibles para su consulta, impresión y descarga, antes y después de realizada la transacción, así no se haya expresado la intención de contratar.
- Se adicionó en el Art. 21-B el cual establece las obligaciones especiales para proveedores de bienes y servicios mediante comercio electrónico durante la fase de contratación y posterior a ella, de la siguiente manera:
Son obligaciones especiales para proveedores de bienes y servicios mediante comercio electrónico durante la fase de contratación y posterior a ella, los siguientes:
- a) Presentar al consumidor, antes de la finalización o terminación de cualquier transacción de comercio electrónico, un resumen del pedido de todos los bienes que pretende adquirir, con su descripción completa; el precio individual de cada uno de ellos; el precio total de los bienes o servicios, de ser aplicable; los costos y gastos adicionales que deba pagar por envío o por cualquier otro concepto, y la sumatoria total que debe cancelar el consumidor, a fin de que éste, lo acepte, realice

correcciones o cancele la transacción. El resumen de la compra deberá estar disponible para su impresión y/o descarga.

- b) Confirmar al consumidor la recepción de la orden que contiene la compra realizada por éste, a más tardar el día calendario siguiente de efectuada, señalando el tiempo de entrega, el desglose de los productos y servicios adquiridos y sus precios, impuestos aplicables, gastos de envío en caso apliquen y el monto total de la transacción.
 - c) Mantener en medios de almacenamiento de información, durante un plazo de 10 años contados a partir de la fecha de finalización de la transacción, la documentación que contenga la prueba de la relación comercial, en especial la identidad proporcionada por el consumidor, las etapas consignadas en el sitio, mediante las cuales se constata la voluntad de contratar, de la forma en que se realizó el pago y la entrega real y efectiva de los bienes o servicios adquiridos, de tal forma que garantice la integridad y autenticidad de la información, de conformidad con regulado en la Ley de Firma Electrónica.
 - d) Entregar el pedido, a más tardar en el plazo de 30 días calendario, contados a partir del día siguiente a aquel en que el consumidor haya realizado la compra. En caso de que la entrega del pedido supere los 30 días calendario, y siempre que no se hubiere acordado un plazo diferente entre el proveedor y el consumidor, o que no estuviere disponible el producto adquirido, el consumidor podrá terminar el contrato unilateralmente y obtener la devolución de las sumas pagadas, sin ninguna retención, de conformidad con lo establecido en el Art. 13 de esta ley.
- Se reformó el Art. 31 lit. a) el cual nos habla de la publicidad ilícita engañosa o falsa:
- Se considerará publicidad ilícita la siguiente:
- a) La publicidad que atente contra la dignidad de la persona, o vulnere el derecho al honor, a la intimidad y a la propia imagen reconocidos en la constitución, especialmente en lo que se refiere a la mujer, juventud,

infancia o grupos minoritarios. Se entenderán incluidos en la previsión anterior, los anuncios que presenten a las mujeres de forma vejatoria, bien utilizando, particular y directamente su cuerpo o partes del mismo, como mero objeto desvinculado del producto que se pretende promocionar, o bien su imagen asociada a comportamientos estereotipados, sin perjuicio de lo establecido en la Ley Especial Integral para una Vida de Violencia para las mujeres.

- Se sustituyó el Art. 42 el cual establece las infracciones leves:
Son infracciones leves, las acciones u omisiones siguientes:
 - a) No detallar los bienes o servicios, y el precio, tasa o tarifa de los mismos, en el comprobante legal que se le entrega al consumidor;
 - b) Hacer cargos, al recibir del consumidor, pagos anticipados en cualquier operación de crédito, bancaria o de venta a plazo de bienes muebles, salvo las excepciones establecidas en esta ley.
 - c) Engañar al consumidor por medio de promociones u ofertas dirigidas a su domicilio;
 - d) Incumplir la obligación relativa a proporcionar el historial de crédito o histórico de pagos del consumidor obligado principal o garante, a solicitud de cualquiera de ellos, de acuerdo a lo establecido en los literales i) y o) del Art. 19 de esta ley; a menos que hubiere procesos judiciales pendientes entre proveedor y los obligados;
 - e) No entregar o poner a disposición del consumidor por cualquier medio físico o electrónico, la copia del contrato firmada por el proveedor, y sus anexos, el mismo día de la contratación, salvo para los proveedores de servicios financieros, quienes estarán obligados a entregar o poner a disposición dicha documentación dentro de un plazo máximo no mayor a diez días siguientes a la fecha del desembolso.
 - f) Ofrecer al consumidor, bienes o servicios, sin exhibir los precios en los términos descritos en esta ley y su reglamento;
 - g) No proporcionar en castellano, de forma clara, completa, veraz y oportuna, toda la información sobre las características de los bienes y servicios

puestos a disposición de los consumidores, las garantías con las cuales se amparan las obligaciones y la documentación exigida por la ley, reglamentos y normas técnicas aplicables al tipo de bien o servicio, o las explicaciones que el consumidor le requiera en relación con el bien o servicio que se le ofrece;

h) Incumplir la obligación de informar directamente al consumidor, sin cargo alguno, el estado de cuenta de servicios financieros o de venta a plazos, en los términos y condiciones establecidos en el contrato, en la legislación, en los reglamentos y en la normativa técnica aplicable;

i) No entregar, a requerimiento del consumidor, por escrito, en un plazo de diez días, la información sobre los motivos por los cuales se le ha denegado el crédito;

j) Incumplir la obligación de colocar carteles, en los que se consignen los derechos del consumidor, en un lugar visible del establecimiento comercial en el que se vendan productos alimenticios, bebidas, medicinas o productos que puedan incidir en la salud humana o animal; después de haber sido advertido sobre el cumplimiento de dicha obligación, en dos ocasiones, en un período no mayor de dos años consecutivos por la Defensoría del Consumidor.;

- Se sustituyó en el Art. 43, los literales d), f), g) y n) y se adicionó los literales o) y p), de la manera siguiente:

d) Incumplir la obligación de devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebre, o no devolver depósitos de dinero, títulos, valores u otros documentos de obligación entregados como garantía, una vez cumplido el contrato;

f) Ofrecer bienes o servicios en los que no se cumplan las normas técnicas vigentes;

g) Realizar directamente, u ordenar la difusión de publicidad ilícita establecida en el Art. 31 de la presente ley. En el caso de difusión de

publicidad por orden de otro, no será responsable el medio de comunicación que la difunda, ni la agencia de publicidad que contrate la pauta;

n) Realizar promociones u ofertas especiales de bienes y servicios, en contravención a lo dispuesto en esta ley, o incumplir lo prometido en concursos, sorteos, regalos, vales, premios o similares circunstancias vinculados a la oferta, promoción o venta de un bien o servicio.

o) No entregar al consumidor la carta de aprobación de crédito, respetando los términos de la misma, de conformidad en lo dispuesto en el literal p) del Art. 19 de la presente ley.

p) Modificar o variar, en el contrato, las condiciones establecidas en la carta de aprobación del crédito, de conformidad a lo dispuesto en el literal p) del Art. 19.

- Se sustituyó en el Art. 44, el literal b), así como se reformó el literal k) y se adicionaron los literales l), m), n), ñ), o), p) y q), de la manera siguiente:

b) El incumplimiento de la obligación de información que dicte la autoridad competente sobre riesgos de productos farmacéuticos, tóxicos, nocivos o dañinos para la salud humana o animal; así como el incumplimiento de informar a los consumidores, previo a la venta y por medios apropiados, sobre los riesgos que provengan de una utilización previsible de los bienes y servicios, en atención a su naturaleza y a las personas a las que van destinados;

k) Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento, retracto o reversión de pagos;

l) Poner a disposición de los consumidores, o almacenar productos o servicios que impliquen riesgos para su vida, salud, seguridad o para el medio ambiente, salvo los legalmente admitidos en condiciones normales y previsibles de utilización;

m) Omitir en los contratos, las formalidades, requisitos o estipulaciones exigidas por ley, reglamentos, normativas aplicables; así como de aquellos cuya falta implique perjuicio para el consumidor o un desequilibrio en los

derechos y obligaciones de las partes, según la naturaleza de los bienes y servicios objeto del contrato;

n) Utilizar formularios de contratos de adhesión que no fueron depositados previamente, estando obligado a ello, o utilizar diferentes de los aprobados, o hacer uso de aquellos que fueron rechazados, de conformidad al Art. 22 de esta ley y el Art. 14, inc. 5° de la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacional;

ñ) Imponer, o no respetar, la designación de notario realizada por el consumidor, de conformidad a lo establecido en los Arts. 19, literal d) y 20 literal a) de la presente ley;

o) Aplicar pagos, o utilizar garantías para otras obligaciones, a cargo del consumidor, cuando no correspondan a las pactadas previamente en el contrato, o que el consumidor no haya autorizado anteriormente;

p) Emitir tarjetas de crédito u otros productos financieros que el consumidor no haya solicitado, salvo las tarjetas de crédito que se emitan en concepto de renovación periódica, cuando no exista solicitud de cancelación por parte de la tarjeta habiente;

q) Incumplir las obligaciones establecidas en los Arts. 21-A y 21-B de esta ley.

- En el Art. 45 el cual establece la multa para infracciones leves, se adicionó un inciso segundo quedando de la siguiente manera:

Para los efectos de la presente ley, se entenderá que un salario mensual es el equivalente a 30 jornadas ordinarias de trabajo diario diurno.

- Se sustituyó en el Art. 107 el cual habla de la prescripción el inciso 1° por el siguiente:

Las acciones para interponer denuncias por las infracciones a la presente ley, prescribirán en el plazo de tres años, contados desde que se haya incurrido en la supuesta infracción. El plazo de prescripción se suspenderá por la denuncia del consumidor presentada ante la Defensoría del Consumidor, o mediante la notificación efectuada al proveedor por la

Defensoría, sobre hallazgos de posibles infracciones o incumplimientos a la Ley.

- Se reformó en el Art. 144-A el último inciso, de la siguiente manera:
En cualquier caso, siempre se seguirá este procedimiento, cuando se trate del conocimiento de las infracciones previstas en el Art. 42, literales a), e), g), h), i) y j); literales b) y f); y 44 literales a), e), f) y g).¹⁵

2.1.13 Objeto y Finalidad de la Ley de Protección al Consumidor

Art.1 LPC. El objeto de esta ley es proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores.

Así mismo tiene por objeto establecer el Sistema Nacional de Protección al Consumidor y 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 Ley persigue esencialmente proteger a los consumidores, ya que éstos, al adquirir bienes y servicios, pueden encontrarse en una posición desigual o asimétrica frente al proveedor. Por ejemplo: en ocasiones no pueden negociar las condiciones en que contratan; también pueden recibir productos o servicios sin la información necesaria, así como otros que pongan en peligro su vida o salud.

La Asamblea General de Naciones Unidas desde 1985 aprobó las “Directrices de la ONU para la Protección al Consumidor”, estableciendo que corresponde 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 (derechos que se encuentran sustentados en el

¹⁵Decreto Legislativo S/N (03 de julio de 2018).

artículo 4 de la misma), 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. Asimismo, con la ley se busca que los proveedores sean respetuosos de los derechos del consumidor y actúen con base en reglas claras y definidas.

Para lograr dicho fin, la Ley crea una nueva institución de carácter autónomo, descentralizada del gobierno, denominada “Defensoría del Consumidor”, que es la encargada de hacer efectiva la protección de los derechos del consumidor. La nueva institución coordina el “Sistema Nacional de Protección al Consumidor” (SNPC), integrado por todas aquellas instituciones públicas que tengan dentro de sus competencias la protección de los derechos de los consumidores en algunas áreas, por ejemplo, la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET) en materia de electricidad y telecomunicaciones, el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS) en materia de alimentos y medicamentos, la Superintendencia del Sistema Financiero, entre otras.

Las funciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor y su desarrollo se encuentran reguladas en el TITULO V de esta Ley, en los artículos 151 al 160. 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.¹⁶

2.1.14 Derechos Básicos de los Consumidores

Art. 4.- Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes:

a) Recibir del proveedor la información completa, precisa, veraz, clara y oportuna que determine las características de los productos y servicios a adquirir,

¹⁶Ley de Protección al Consumidor Comentada.

así como también de los riesgos o efectos secundarios, si los hubiere; y de las condiciones de la contratación;

b) Ser protegido contra la publicidad engañosa o falsa, en los términos establecidos en el inciso cuarto del Art. 31 de esta ley;

c) Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente;

d) Ser educado e informado en materia de consumo, especialmente de lo establecido en el Art. 7, literal e) de esta ley; así como a agruparse en asociaciones de consumidores para la protección de sus intereses y a participar en el Sistema Nacional de Protección al Consumidor;

e) La libertad de elección y trato igualitario en similares circunstancias, sin discriminación o abuso de ninguna clase;

f) Ser protegido contra los riesgos de recibir productos o servicios que en condiciones normales o previsibles de utilización, pongan en peligro su vida, salud o integridad;

g) Reclamar y recibir compensación en el caso que los productos o servicios sean entregados en calidad, cantidad o forma diferente de la ofrecida, pudiendo elegir cualquiera de las siguientes opciones: la reparación del bien, exigir el cumplimiento de la oferta si esto fuere posible, a la reducción del precio, tasa o tarifa del bien o servicio, aceptar a cambio un producto o servicio diferente al ofrecido o la devolución de lo que hubiese pagado;

h) Acceso a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito;

i) Defensa de sus derechos en procedimientos administrativos de solución de conflictos, con la inversión de la carga de la prueba a su favor, cuando se trate de la prestación de servicios públicos;

j) Ser protegidos de prácticas abusivas y de la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos;

k) Reclamar por vía judicial o a través de los distintos medios alternativos de solución de conflictos la reparación de daños y perjuicios sufridos por

deficiencia, mala calidad o retraso en la entrega de los bienes o servicios adquiridos; y

I) Lectura completa y explicaciones de todas las obligaciones y condiciones estipuladas en el contrato y sus anexos, a las cuales se comprometen cumplir las partes.

El derecho a la información permite al consumidor conocer las características completas de los bienes o servicios que va a adquirir, y a la vez, esta información le sirve de garantía para reclamar en caso de inconformidad con el producto o servicio recibido, por ejemplo, si se compra un televisor se tiene derecho a recibir suficiente información sobre sus características generales, instrucciones de uso e instalación, recomendaciones, advertencias, garantías sobre el producto; es importante conocer también la identificación de la empresa, nombre del vendedor y el lugar de procedencia del producto, así como también donde dirigirse a efectuar un reclamo o para hacer efectiva la garantía.

El derecho a la información incluye también la protección contra publicidad falsa o engañosa, ya que es importante que la publicidad que llegue al consumidor no pretenda inducirlo a comprar confundiénolo o engañándolo, como por ejemplo al ofrecer una promoción, pero ocultar condiciones de plazo, existencia o modelos que no permitan hacerla efectiva.

- **Derecho a la educación en materia de consumo y derecho a asociarse para la protección de sus derechos:** El ser educado a través de campañas, seminarios, material impreso, etc., permite al consumidor conocer sus derechos para actuar informado y consiente de ellos, y saber de qué forma lo protege la ley.

La educación permitirá crear una cultura de consumo correcta, y fortalecerá el respeto a los derechos del consumidor en el momento mismo de la transacción comercial. La Ley otorga también a los consumidores la posibilidad de organizarse con otros consumidores para defender sus derechos y realizar actuaciones que redunden en su beneficio.

- **Libertad de elección y el derecho a no ser discriminado:** los consumidores tienen derecho a la libertad de elección, lo cual implica tener

opciones y poder escoger la que mejor les convenga, sin que se les imponga un producto o servicio; por ejemplo, si el consumidor adquiere un aparato telefónico con una compañía determinada y con un plan de servicio de seis meses, tiene la opción al terminar dicho plan y haber pagado el aparato, de optar por utilizarlo o activarlo con otra compañía.

Por otra parte, el derecho a no ser discriminado, implica que el consumidor no debe sufrir tratos desiguales cuando se encuentre en iguales condiciones que otro consumidor, no debe negársele un producto o servicio por tener alguna condición especial, como el caso de los no videntes, ni tampoco por su sexo, raza, religión, condición económica, nacionalidad o afinidad política.

- **Derecho a la seguridad y calidad:** los productos y bienes que se ofrecen en el mercado deben ser seguros, es decir no deben representar un peligro para la salud del consumidor, causándole una enfermedad o lesión física o poniendo en peligro su vida.

En el caso que algunos productos químicos o fertilizantes, determinados medicamentos o sustancias inflamables, generen efectos secundarios en el consumidor, o requieran de condiciones especiales en su manejo, el consumidor tiene derecho a ser informado de estos riesgos en las etiquetas del producto o folletos anexos.

- **Derecho a la compensación:** el consumidor tiene derecho a que el proveedor cumpla con lo que ofreció, entregando los productos o servicios de la forma señalada y con la calidad que se prometió. Al incumplir el proveedor con lo ofrecido, nace para el consumidor el llamado derecho a la compensación, que lo habilita a elegir entre diversas opciones para no ser afectado.

En la compensación se presentan distintas alternativas al consumidor ante un incumplimiento de lo ofrecido; por ejemplo, si se vendió al consumidor un cuadro que era el único de esa clase, pero en el traslado se daña, en ese caso no es posible entregar otro igual, ante lo cual quedan otras opciones como reducir el precio que pagó o compensar con otro producto, como otro cuadro o pintura similar.

En cualquier caso, la opción será elegida por el consumidor. La compensación se hace efectiva en los medios que establece la ley para solucionar los conflictos o problemas entre consumidor y proveedor (avenimiento, mediación, conciliación y arbitraje), pero si esto no se logra, se puede acudir judicialmente ante los tribunales del Órgano Judicial, en cuyo caso la Defensoría puede representar al Consumidor, actuando a su nombre.

- **Derecho a la protección:** La Ley establece el derecho de los consumidores de contar con medios para solucionar sus problemas o conflictos con los proveedores de manera más sencilla y rápida. Para ello, la Ley establece diferentes medios de solución alternos, como el avenimiento, la mediación, la conciliación y el arbitraje. Además de estos medios existe siempre el derecho de acudir ante los Tribunales del Órgano Judicial.

La Ley establece que cuando la disputa se refiera a un servicio público como la telefonía, agua potable o energía eléctrica, es al proveedor a quien le corresponde comprobar la legitimidad de sus acciones. Por ejemplo, si una compañía telefónica establece un cargo por llamadas internacionales y el consumidor no las ha realizado, y se somete este asunto a debate, es el proveedor quien deberá probar que las llamadas fueron realizadas por el consumidor. Esto es a lo que la ley llama inversión de la carga de la prueba a favor del consumidor.

En el literal k) se establece que el consumidor tiene derecho a ser indemnizado por los daños y perjuicios que le causen productos que tenían alguna deficiencia, o mala calidad. Esta indemnización se convierte en una forma de reparar con una suma de dinero el daño que se pudo causar al consumidor por un producto defectuoso o de mala calidad, como el caso de quemaduras causadas por un electrodoméstico que presentó fallas. Este derecho se hará efectivo en sede judicial en caso que el proveedor no lo hiciera de forma voluntaria.

- **Protección contra prácticas y cláusulas abusivas:** la protección contra prácticas y cláusulas abusivas es un componente de la protección de los intereses económicos y sociales. La regulación sobre cláusulas abusivas

busca proteger al consumidor en sus relaciones contractuales, principalmente cuando son contratos de adhesión, en los cuales el consumidor no negocia, sino, solo puede estar de acuerdo o renunciar a la contratación. En relación a las prácticas abusivas, el consumidor tiene derecho a ser protegido contra actuaciones que afecten sus derechos, tales como el envío o cobro de productos o servicios no requeridos, como una tarjeta de crédito o un seguro no solicitado.

La Defensoría del Consumidor lleva un expediente administrativo el que se conforma con toda la documentación que todo lo ocurrido en el procedimiento de que se trate. Los expedientes deben estar ordenados y debidamente foliados, es decir con sus páginas numeradas, para dotar de certeza y seguridad jurídica las diligencias. Con base en el principio de publicidad, todos los interesados en un procedimiento administrativo tienen el derecho a consultar el expediente respectivo, a fin de conocer los trámites que se hayan seguido o se estén siguiendo.

La Ley recoge expresamente el derecho de acceso al expediente administrativo, a fin de permitir al consumidor conocer las actuaciones administrativas realizadas en procedimientos en que esté interesado. Los conflictos o controversias entre dos partes pueden resolverse mediante un procedimiento que implique “contención”, es decir un choque entre partes, con el cual se llega a un resultado en que una parte gane y otra pierda. La forma más usual de esta forma de resolver conflictos es acudir ante los tribunales.

La otra opción o alternativa para resolver conflictos, son los llamados precisamente medios “**alternos**” **de solución de controversias**, estos son procedimientos pacíficos, en los cuales se da una negociación entre las partes para llegar a un resultado que concilie intereses. Son procedimientos donde no existen estrictamente ganadores ni perdedores, pues se persigue que todos los interesados se beneficien de los acuerdos que se logren.

Los medios que prevé la ley para solucionar por estas vías los conflictos entre consumidores y proveedores son el avenimiento, la conciliación, la mediación y el arbitraje. Estos medios propician la comunicación, el entendimiento

y las buenas relaciones. El objetivo primordial es superar el conflicto, llegar a un acuerdo que evite la necesidad de recurrir a los tribunales de justicia o que se siga un procedimiento sancionatorio. Además de regular estos procedimientos, crea un organismo dentro de la Defensoría, denominado Centro de Solución de Controversias, donde estos se desarrollarán con apoyo de la institución, con personal capacitado para facilitar que sean las propias partes las que encuentren una solución definitiva a sus conflictos. Los conflictos o controversias se presentan de manera cotidiana, en el hogar con los hijos, en la oficina con los compañeros de trabajo, en la calle con el agente de tránsito, etc.

El término conflicto o controversia, lo relacionamos normalmente con un desacuerdo, un choque de intereses, una disputa con otras personas. La tendencia normal es considerar al conflicto como algo negativo, porque puede resultar molesto o difícil de controlar. Sin embargo, la nueva visión para solucionar controversias considera el conflicto como algo positivo, algo que se puede transformar de forma tal que se satisfagan las necesidades de cada una de las partes, de modo que ambas queden satisfechas; la Ley de Protección al Consumidor regula los conflictos o controversias entre consumidores y proveedores, es decir, los desacuerdos o disputas entre ambos, sobre los temas que contempla la ley procediendo a la creación de una institución denominada Defensoría del Consumidor.¹⁷

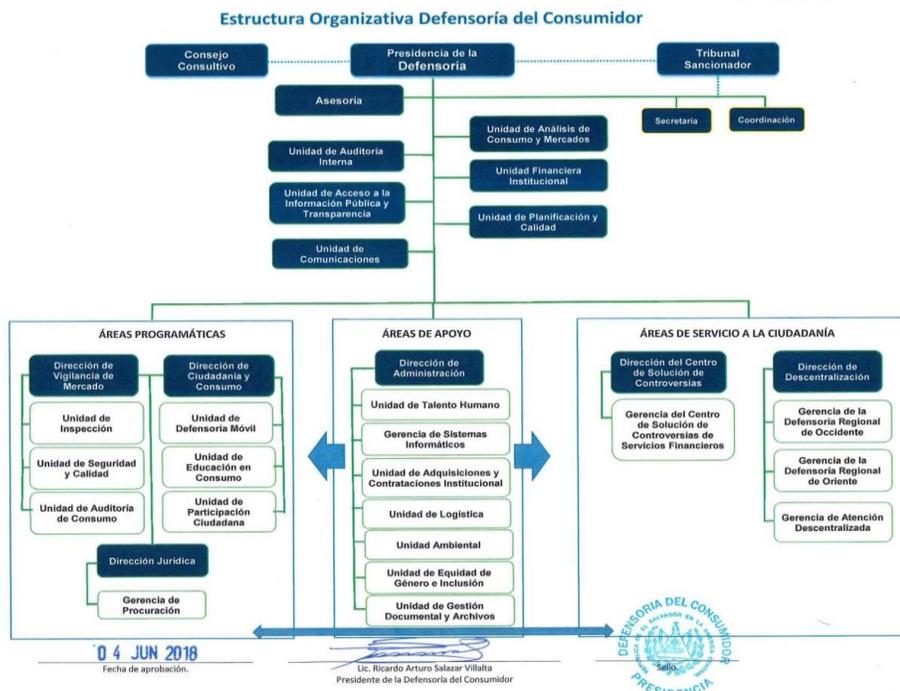
2.1.15 Estructura de la Defensoría del Consumidor

La Defensoría del Consumidor está dividida en tres partes las cuales son: consejo consultivo, la presidencia de la Defensoría del Consumidor y el Tribunal Sancionador; las cuales cada uno de ellas cumplen una función distinta como se muestra en la imagen siguiente:¹⁸

ESQUEMA Nº 1

¹⁷ Ley de Protección del Consumidor Comentada.

¹⁸ <https://www.defensoria.gob.sv/institucion/estructura-organizativa/organigrama/>, Recuperado el 15 de julio de 2019, a las 10:15 AM



Fuente: <https://www.defensoria.gob.sv/institucion/estructura-organizativa/organigrama/>

En el organigrama anterior se muestra como la Defensoría del Consumidor se divide en tres áreas de trabajo: el Área Programática, Área de Apoyo y el Área de Servicio a la Ciudadanía; dichas áreas desempeñan una función diferente con el único objetivo de defender los derechos de todas y todos los consumidores.

Entendiendo que los métodos de solución de controversias son los medios o herramientas utilizadas para poner fin, arreglar o encontrar solución al conflicto o controversia. Son “alternos”, precisamente porque representan una alternativa u opción a acudir al Órgano Judicial. Como más adelante señalaremos, representan varias ventajas frente a la solución judicial. Asimismo, entendiendo la existencia del Centro de Solución de Controversias, a fin que los consumidores y proveedores puedan solucionar sus controversias por medio de una negociación asistida, la Ley crea un organismo denominado “Centro de Solución de Controversias”, que es un órgano que forma parte de la Defensoría del Consumidor donde se desarrollarán estos medios de solución de conflictos.

El proceso ante la Defensoría del Consumidor inicia con una denuncia la que se realiza de la siguiente forma: la denuncia es el acto, avisar a la autoridad

correspondiente sobre una situación, para que esta realice las actuaciones que la Ley le ordena. En este caso, los conflictos del consumidor llegarán a conocimiento del Centro de Solución de Controversias mediante una denuncia que éste presente.

Es necesario que la denuncia contenga los elementos necesarios para plantear el objeto de la disputa. Estos son esencialmente la identificación del denunciante y del proveedor, los hechos que originaron la controversia y lo que se pretende o busca obtener.

2.1.16 Medios Alternos de Solución de Conflictos

2.1.17 Base Doctrinaria de los Medios Alternos de Solución de Conflictos

En relación de la administración de justicia, un intento de sistematización de la misma se puede hablar de tres teorías dos radicales y una intermedia, en los medios alternos de solución de controversia, las cuales son:

1. **La teoría del monopolio estatal judicial:** sostiene que la administración de justicia es un servicio público que de manera exclusiva brinda el Estado, por tanto, de forma irremediable los particulares deben de someter a ella todas las controversias.
2. **La teoría de la judicatura como actividad únicamente privada:** considera que la justicia debe de ser administrada por particulares y no por el Estado, de modo que los particulares deben de arreglar sus conflictos de acuerdo con su propia necesidad y criterio por ellos mismos, o acudiendo a la intervención de un tercero.
3. **La teoría de la alternativa jurídica- estatal y privada:** estima que es posible la existencia paralela tanto de la administración de justicia por parte del Estado, así como justicia privada a través de los medios alternos de solución de conflicto (MASC).

Es de señalar que nuestro país ha optado por la posibilidad de la tercera teoría, haciendo factible que las personas podamos recurrir de modo alternativo al

avenimiento, conciliación, mediación y al arbitraje, como vía previa al proceso judicial y a la conciliación aun en el mismo proceso judicial.

2.1.18 Medios Alternos de Solución de Conflictos Regulados en la Ley de Protección al Consumidor

Los medios de solución de conflictos que la ley de protección al consumidor establece, para solucionar los conflictos entre consumidores y proveedores son el Avenimiento, la Conciliación, la Mediación y el Arbitraje. Estos medios propician la comunicación, el entendimiento y las buenas relaciones. El objetivo primordial es superar el conflicto, llegar a un acuerdo que evite la necesidad de recurrir a los tribunales de justicia o que se siga un proceso sancionatorio, lo cual se vuelve más tedioso para las partes por ser procedimientos largos y costosos.

Además de regular estos procedimientos, crea un organismo dentro de la Defensoría del Consumidor, denominado Centro de Solución de Controversias, donde dichos procedimientos se desarrollarán con apoyo de la institución, con personal capacitado para facilitar que sean las propias partes las que encuentren una solución definitiva a sus conflictos.

2.1.19 Avenimiento

En materia de consumo el avenimiento fue tomado por primera vez con la entrada en vigencia de la Ley de Protección al Consumidor para proponer soluciones y arreglos. El cual se constituye como el primer acercamiento entre consumidor y proveedor, con el fin de llegar a un arreglo o solución pacífica, ya que el avenimiento se basa en razones de equidad, ecuanimidad, buen criterio o conciencia, sin aplicar necesariamente criterios técnicos o jurídicos.

2.1.20 Conciliación

Conciliación proviene del latín “conciliare”, que significa reunir, componer y ajustar los ánimos en diferencia. La conciliación es un mecanismo de solucionar las controversias de manera pacífica, a través del cual, dos o más personas tratan de lograr por sí mismas la solución de sus conflictos con la ayuda de un

funcionario denominado conciliador, quien actúa como tercero neutral y procura acercar los intereses de las partes.

Para Caivano, la conciliación implica la colaboración de un tercero neutral a quien las partes ceden cierto control sobre el proceso, pero sin delegar en él la solución. La función del conciliador es asistir a las partes para que ellas mismas acuerden la solución, guiándolos para clarificar y delimitar los puntos conflictivos.

Fernando Onfray, considera que la conciliación es un sistema destinado a prevenir y solucionar los conflictos constituido por un conjunto de actuaciones realizadas por las partes y el conciliador, que no tiene poder de decisión y ante el cual recurren los primeros en busca de un acuerdo.

Partes en la Conciliación:

Consumidor: consumidores son todas las personas naturales (hombre o mujer) o personas jurídicas (una sociedad) que reciban, adquieran o utilicen bienes o servicios para su propio uso, el de su familia o su entorno, independientemente de quien se los provea, y para lo cual han pagado un precio, tasa o tarifa.

Proveedor: es toda persona natural, sociedad, institución pública y en general, todo aquel que produzca, fabrique, distribuya o realice cualquier actividad para proporcionar productos o prestar servicios al consumidor, mediante el pago de un precio, tasa o tarifa. Sus definiciones como anteriormente lo mencionamos las encontramos en el artículo 3 LPC.

Conciliador: es un funcionario designado por la Defensoría del Consumidor para la celebración de la audiencia conciliatoria, el cual actuara como moderador, oirá a ambas partes, para que estas pongan fin a sus diferencias por medio de un acuerdo, hará ver a los interesados la convivencia de resolver el asunto de forma amigable, pero si no llegan a un acuerdo les propondrá la solución que estime equitativa, debiendo las partes manifestar si la aceptan total o parcialmente o si la rechazan. Es decir que el conciliador tiene la función de acercar a las partes para propiciar el diálogo que posibilite la solución del conflicto y proponer una solución que no es obligatoria para ellas.

Características de la Conciliación:

- ✓ Es un acto jurídico a través del cual las partes recurren a un tercero para que les ayude a resolver un conflicto.
- ✓ Requiere la existencia de un tercero, este no decide, se limita a señalar el camino posible de solución de conflictos, pues las partes se avendrán o no a las soluciones que ellos mismos estimen conveniente.
- ✓ Es un mecanismo alternativo de solución de conflicto, ya que las partes pueden optar por la conciliación, por el arbitraje o por ir al Poder Judicial.
- ✓ La oralidad e inmediatez están siempre presentes, pues el conciliador estará al lado de las partes que han solicitado su actuación, las que se realizarán sin intermediarios.
- ✓ Carece de toda formalidad, es un acto informal por excelencia, por eso se ha convertido en una herramienta flexible por la amplia libertad conservada al conciliador; pero nada quita al conciliador que tenga su propia metodología para lograr el éxito que se ha propuesto al iniciar su labor conciliadora.

Requisitos para que exista Audiencia de Conciliación

De acuerdo a lo estipulado en el Art, 111 LPC y el Art. 35 RLPC, para que la conciliación proceda, debe de existir una petición expresa por parte del consumidor, o si una vez intentado el avenimiento, sin ningún resultado satisfactorio las partes no soliciten la mediación o el arbitraje.

2.1.21 Mediación

La mediación constituye otro medio de solucionar los conflictos de manera pacífica, para lograr un acuerdo rápido y económico en términos de tiempo, dinero y esfuerzo. A la mediación se le llama un “método no adversarial”, porque a diferencia del proceso judicial, en ella las partes no se consideran adversarios ni se busca que alguien gane y otro pierda, no se está compitiendo, sino que se busca lograr una solución práctica que satisfaga las necesidades e intereses de los participantes.

En la mediación las partes involucradas en el conflicto intentan resolverlo por sí mismas, con la ayuda de un tercero imparcial que actúa como favorecedor y

conductor de la comunicación, denominado mediador. El mediador no decide ni tiene autoridad para imponer una solución a ninguna de las partes, característica que lo diferencia del juez o del árbitro. Es una persona entrenada para asistir a aquellas otras que se encuentran en conflicto, estimulándolas, guiándolas y escuchándolas para que ellas mismas arriben a un acuerdo.

Partes en la Mediación

Mediador: Es el tercero que ayuda a las partes mediadas o en conflicto para llegar a un arreglo, pero no existe la obligación de que sus propuestas o intervenciones sean aceptadas por aquellas.

Mediados: Son los sujetos que forman parte del conflicto.

Características de la Mediación

Las principales características de la mediación son la de ser:¹⁹

- **Confidencial:** A tal efecto las partes suscriben inicialmente un convenio de confidencialidad por el cual nada de lo dicho como confidencia, durante el proceso de la mediación, puede ser revelado por el mediador, no pudiendo aquellas, en consecuencia, obligarlo a testificar en juicio civil. Tampoco el mediador puede revelar información confidencial suministrada por una de las partes, si esta no lo autorizo a comunicarla.

- **Voluntaria:** Es para muchos la más atractiva de las características para decidirse a dirimir un conflicto mediante este método. Las partes inician el proceso de mediación por propia decisión, pueden determinar qué información revelar u ocultan, pueden decidir si llegan a un acuerdo o no y pueden retirarse en cualquier momento de la mediación sin que sean acusados de reclamo alguno por la otra parte.

- **Flexible:** Se adapta y es aplicable a todo tipo de conflictos generados entre toda clase de individuos. El grado de formalidad será dado por la situación y por las partes implicadas. En este sentido puede decirse que la mediación, que es

¹⁹Roque J. Caivano y otros pág. 462

informal, será tanto más formal cuanto más cerca de entablar un juicio se encuentre las partes.

- **Creativa y Cooperativa:** Produce acuerdos creativos. La mediación cambia las reglas del juego. El mediador conjuntamente con las partes trabaja para generar todas las opciones posibles para solucionar el conflicto, buscando arreglos creativos para resolver el problema existente.

2.1.22 Arbitraje

Es un método de solución de controversia en virtud de la cual las partes acuerdan un convenio arbitral, someter la solución de determinados conflictos que hayan surgido o puedan surgir entre ellas respecto a una determinada relación jurídica a la decisión del laudo arbitral, de uno o varios terceros denominados árbitros. La forma de nombramiento de estos árbitros es acordada por las partes.

El arbitraje es un sistema de solución de conflictos en que la voluntad de las partes se somete a la voluntad de un tercero. En el fondo del arbitraje existe un pacto o convenio entre los litigantes en el sentido de que someterán sus voluntades a la convicción y al pronunciamiento del tercero, con el compromiso de cumplir con lo que por él se decida.

Siendo otro servicio que brinda, es un procedimiento por el cual se somete una controversia, por acuerdo de las partes, a un árbitro o a un tribunal de varios árbitros que dicta una decisión sobre la controversia que es obligatoria para las partes. Al escoger el arbitraje, las partes optan por un procedimiento privado de solución de controversias en lugar de acudir ante los tribunales.

Partes en el Arbitraje

Árbitro. Es el sujeto ajeno a los intereses en disputa el cual es escogido por las partes para componer las diferencias que les separan, “una de las ventajas que ofrece el arbitraje es que el asunto será determinado no por individuos que aplican las normas frías, si no por personas familiarizadas con la materia del caso, o bien por personas de gran sensatez y probado buen juicio”.

Las partes. Son las personas que presentan el conflicto o la controversia las cuales defienden su derecho o interés frente a este, sometiéndose ambas a la decisión de un árbitro para poner fin a dicho conflicto.

Características del Arbitraje

- ✓ El proceso arbitral se desenvuelve conforme a etapas basado en determinadas formalidades propuestas por los poderes públicos, siendo por ese solo hecho, una respetable institución jurisdiccional.
- ✓ El laudo arbitral será siempre una solución de conciencia, toda vez que se emita conforme a las disposiciones legales, pero sobre todo a la equidad, evitando por ello llegar a injusticias o desproporciones que puedan figurar en el derecho y las obligaciones de las partes en conflicto.
- ✓ Es necesario la existencia de un conflicto entre dos o más partes para que sea necesario recurrir a la institución arbitral y que las partes involucradas hayan decidido esta vía de solución, para cuyo efecto suscriben previamente un acuerdo denominado compromiso arbitral.
- ✓ Siendo las partes las depositarias del derecho solucionar sus diferencias como mejor les parezca, es posible que de mutuo y común acuerdo decidan que cada vez que surja un conflicto, este sea sometido obligatoriamente al proceso arbitral siempre que no se vulneran intereses, el orden público ni derechos de terceros.
- ✓ Por un lado, el juez tiene jurisdicción el árbitro carece de ella, el juez tiene facultades cautelares y ejecutivas que no tiene el árbitro, no obstante, para que obtenga estas tendrá necesariamente que recurrir a aquel.
- ✓ Los árbitros deben de emitir un fallo, tienen facultades propias de un juzgador, en tal sentido, pueden actuar y valorar las pruebas que les permitan arribar a una decisión final.²⁰

Tipos de Arbitrajes

El Art. 120 LPC regula tres tipos de arbitraje los cuales son:

²⁰Roque J. Caivano y otros pág. 24

- 1- **Arbitraje en equidad**, es llamado también de amigables componedores, en 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.
- 2- **Arbitraje técnico**, es cuando los árbitros pronuncian su fallo en razón de sus específicos conocimientos en una determinada ciencia, arte u oficios.
- 3- **Arbitraje de derecho**, es aquel en el cual los árbitros fundamentan su decisión en el derecho positivo vigente.

2.1.23 Procedimiento de los Medios Alternos de Solución de Conflictos

Una vez recibida la denuncia y calificada su procedencia del reclamo, se les propondrá a las partes un avenimiento inmediato basado en la equidad y en la justicia todo esto conforme al Art. 110 LPC. En el desarrollo del avenimiento se deberá aplicar un mecanismo en el que se haga uso de cuanto medio se estime adecuado. Además, se intentará la comunicación directa con el proveedor por cualquier medio idóneo para buscar una solución expedita a la pretensión del consumidor; en caso que se tenga una resolución favorable para el denunciante, la Defensoría dará seguimiento al asunto. Lo que busca la Defensoría con el avenimiento es poder acercar a las partes para que ellas mismas sean quienes lleguen a un acuerdo que más les favorezca.

El Art. 143 Lit. c) de la LPC determina que el procedimiento sancionatorio inicia, si tratándose de intereses individuales no hubo arreglo en la mediación o conciliación, como se puede observar que dicho procedimiento excluye el avenimiento como un medio de solución de controversia como tal.

Si no se resuelve la controversia planteada o la solución aceptada no se cumple en tiempo y forma, el consumidor interesado, su apoderado o representante legal en su caso, deberá ratificar su denuncia por cualquier medio, presentando pruebas de la relación contractual y la Defensoría del consumidor dará espacios para que las partes puedan resolver su conflicto a través de los Medios Alternos de Solución de Controversias.

Una vez agotado el avenimiento sin haber logrado resolver el conflicto, procederá la conciliación cuando exista petición expresa por parte del consumidor, se citara a conciliación hasta por segunda vez al supuesto responsable del hecho denunciado y dentro de los cinco días siguientes a la citación, la Defensoría designara un funcionario para que este actué como conciliador quien citara a las partes para la comparecencia de la audiencia conciliatoria para lo cual señalara lugar, día y hora; las partes podrán comparecer personalmente o por apoderado debidamente acreditado con facultad expresa para conciliar, de conformidad a lo establecido en el artículo 111 LPC.

La Defensoría del Consumidor delegará un funcionario que actuará como moderador de la audiencia, en esta se inicia narrando el motivo que origino la denuncia, se identifican los problemas, puntos de discrepancia entre las partes y se busca que estas indiquen sus intereses, pretensiones y alternativas de solución, para lo cual el agente negociador tiene la facultad de preguntar a ambas partes ciertos detalles que necesiten ser aclarados y solicitar toda la información que resulte necesaria; además podrá poner fin al debate en el momento que considere necesario.

Una vez escuchado las alegaciones, inconformidades y pretensiones de las partes, el conciliador plantea alternativas posibles de solución de acuerdo a los intereses de las partes, el conciliador no debe de imponer su decisión, sino que debe de dejar en libertad a las partes que ellas encuentren la solución que más les convenga. De conformidad al art. 112 LPC da el procedimiento cuando una de las partes no comparece a la audiencia conciliatoria, se citará por segunda vez, en un plazo no mayor de diez días. De no asistir el proveedor por segunda vez sin causa justificada, se presumirá legalmente por cierto lo manifestado por el consumidor, haciéndolo constar en acta y se remitirá el expediente al tribunal sancionador, para que inicie el procedimiento que corresponda; de ser el consumidor el que no asista por segunda vez a la audiencia conciliatoria sin justificación alguna, se tendrá por desistido el reclamo y se archivara el expediente, no pudiendo presentar otro reclamo por los mismos hechos. Es necesario mencionar que la justificación de inasistencia para ambas partes se deberá presentar en un plazo de tres días

contados a partir de la fecha de la audiencia. Por otra parte, de conformidad al Art. 114 LPC en materia de Conciliación, Mediación y Arbitraje regulados por esta ley existen condiciones de igualdad, es decir que ninguna persona gozara de condición especial en razón de su cargo.

En el caso de acuerdo conciliatorio, este producirá los efectos de la transacción, es decir que produce los efectos de Cosa Juzgada, Art. 2206 CC; y la certificación del acta tendrá fuerza ejecutiva, es decir que dicha certificación adquiere las características de un título valor, puesto que a través de ella es posible promover un proceso en vía judicial por supuestos atendiendo a los criterios de competencia; sin embargo, según la ley, el acuerdo conciliatorio entre proveedor y consumidor no significa la aceptación de la responsabilidad administrativa.

Si el consumidor solicita de manera expresa la mediación se citara hasta por segunda vez, al supuesto responsable del hecho denunciado de conformidad al Art. 115 LPC. Para tal hecho la Defensoría del Consumidor dentro de los cinco días siguientes designará inmediatamente un mediador que será un facilitador de la comunicación entre las partes, posteriormente se procederá a citarlas para la primera audiencia conjunta, señalándoles día y hora para su comparecencia. Asimismo, en Art. 116 LPC establece que, en la primera audiencia conjunta, el mediador iniciara el procedimiento indicando a las partes el rol que desempeñara en la mediación, les brindara información básica sobre el procedimiento a seguir y concretara las reglas de comportamiento que deberán observarse durante la audiencia. Por otra parte, el mediador podrá celebrar audiencias privadas con cada uno de los interesados previa comunicación y consentimiento de la otra parte. Durante todo el procedimiento los mediadores deben respetar los principios de confidencialidad e imparcialidad.

Por último, como lo establece el Art. 117 LPC se puede producir un acuerdo total o parcial de la controversia, se levantará en acta y dicha acta producirá los efectos de la transacción, la cual una vez firmada se entregará a las partes, en caso de incumplimiento esta acta está dotada de fuerza ejecutiva, lo cual significa

que el documento es base para acudir a los órganos judiciales a exigir el cumplimiento de lo acordado.

La Defensoría también podrá celebrar convenios con otras entidades públicas y universidades que tengan centros de mediación y arbitraje para realizar la mediación y arbitraje, estos deberán cumplir con los requisitos y procedimientos establecidos en la LPC y su reglamento, según lo establecido en el art. 118 LPC.

Agotada la conciliación y la mediación y no se lograre la solución del conflicto se propondrá a los interesados que el conflicto sea sometido a arbitraje si el proveedor y el consumidor así lo acuerdan. Este medio se puede dar sin necesidad del procedimiento de conciliación o mediación sí el consumidor lo haya solicitado posteriormente al avenimiento, la Defensoría aplicara el procedimiento estipulado en esta ley; o si así lo hubieran convenido en el contrato de adhesión el cual se puede entender donde las cláusulas han sido redactadas con anterioridad por el proveedor y usualmente se pretende que el consumidor se adhiera o se acople a ella sin posibilidad de modificación o discusión. Es por ello que por la naturaleza de estos contratos la ley exige que las cláusulas arbitrales no deberán formar parte de las cláusulas impresas en los formularios utilizados, sino que debe aparecer como cláusula adicional, de manera que exista constancia de que no fue impuesta al consumidor, y que este tuvo la posibilidad de discutir si se adoptaba el arbitraje y en qué términos se realizaría. El arbitraje por regla general será gratuito para las partes, pero a excepción que estas decidan contratar árbitros, en cuyo caso asumirán el costo de los mismos.

Es por eso que la solicitud de arbitraje como lo establece el Art. 121 LPC deberá de contener los siguientes requisitos:

- 1- Los datos que permitan identificar al consumidor y lugar donde puede ser notificado;
- 2- Los datos que permitan identificar al proveedor y lugar donde puede ser notificado;
- 3- La descripción breve de la disputa y el monto de la misma;
- 4- 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 arbitraje entre las partes, deberá anexarse copia de dicho acuerdo y;

5- Lugar o medio técnico para recibir notificaciones.

Una vez recibida la solicitud de arbitraje, esta se registrará por los principios siguientes:

- 1- El convenio arbitral implica renuncia de las partes a iniciar proceso judicial sobre la materia o controversias sometidas al arbitraje; y
- 2- La autoridad judicial que tome conocimiento de una controversia sujeta a convenio arbitral, deberá de declararse incompetente de conocer de tal caso cuando lo soliciten las partes judicialmente demandada. En este caso, dicha parte puede poner la excepción de arbitraje, que habrá de ser resuelta sin mayor trámite y sin lugar a recurso alguno contra la decisión.

Después de recibida la solicitud de arbitraje, la Defensoría deberá de notificar al proveedor o al consumidor según sea el caso, el cual deberá de manifestar a la Defensoría, dentro de los cinco días hábiles de recibida la notificación de la solicitud de arbitraje, si acepta o rechaza el sometimiento al proceso arbitral, en el caso de no contestar se tendrá como negativa, debiendo la Defensoría hacerlo constar en acta y remitirlo al tribunal sancionador.

En el caso que acepte el arbitraje, su contestación deberá de reunir en lo pertinente los requisitos establecidos para la solicitud del arbitraje. Una vez cumplido con los requisitos se proseguirá al nombramiento del árbitro el cual sigue dos reglas:

- 1- En el caso de las disputas sea de hasta mil colones (114. 30 dólares de los Estados Unidos de América) conocerá un solo árbitro nombrado por la Defensoría o por las partes si estas se ponen de acuerdo.
- 2- Si se tratara de disputas de cuantía superior podrá conocer un Tribunal de Árbitro Único o de tres árbitros nombrados por la Defensoría, según la voluntad de las partes; salvo que estas decidan designar de común acuerdo en el primer caso al árbitro, o nombrar cada una un árbitro en el segundo

caso, debiendo los designados nombrar al tercer árbitro y en el caso de no ponerse de acuerdo la designación lo hará la Defensoría.

Los árbitros anteriormente descritos serán elegidos de entre una lista de árbitros acreditados por la Defensoría y su remuneración será a cargo de esta, salvo en el caso que las partes o una de ellas decidan nombrar su propio árbitro, en cuyo caso su remuneración correrá por su cuenta. Por lo cual solo las personas naturales en pleno ejercicio de sus derechos pueden ser nombrados; cuando el árbitro deba de decidir conforme a derecho, deberá de ser abogado en el ejercicio de la profesión; pero en el caso que el árbitro deba de resolver conforme a normas y principios técnicos deberán ser expertos en el arte, profesión u oficio respectivo.

Los árbitros podrán ser recusados por las partes ante la Defensoría por cualquier circunstancia motivada que haga dudar de su imparcialidad; cuyo caso la Defensoría decidiría sobre el asunto, previo a audiencia al árbitro recusado dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes, pudiendo el árbitro renunciar a dicho cargo, sin que dicha renuncia se tome como aceptación de la recusación aludida. En el caso de haber lugar a la recusación, renuncia, muerte, enfermedad del árbitro o por cualquier otra circunstancia que no haga posible la continuación de sus funciones, las partes podrán sustituirlo de no hacerlo, la Defensoría procederá a sustituirlo.

Una vez el árbitro o árbitros manifiesten la aceptación del cargo, la Defensoría iniciaría el plazo del proceso arbitral en el cual deberá dictarse en un plazo de sesenta días siguientes, salvo que las partes acuerden prorrogar dicho término. Por consiguiente, la Defensoría procederá a instalar el tribunal arbitral nombrando al presidente y al secretario y señalará el plazo de cinco días a partir de la realización de la audiencia para que la persona demandante presente su demanda.

La demanda deberá contener como requisitos mínimos:

- 1- Nombre y dirección de las partes;
- 2- La relación de los hechos;
- 3- El petitorio; la enumeración y ofrecimiento de la prueba; y

4- 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 pretenda 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 supervinientes quedarán sujetos a la resolución motivada del tribunal arbitral para su aceptación, basándose en los principios de igualdad procesal, contradicción y seguridad jurídica. La demanda solo podrá modificarse antes de la contestación de la demanda.

La contestación de la demanda deberá cumplir con los requisitos para la demanda, la cual deberá de realizarse en el plazo de cinco días hábiles contados a partir de la notificación del auto de admisión de aquella; así mismo al contestar la demanda podrá reconvenirse al demandante, quien deberá contestar la reconvenición en un plazo de cinco días hábiles contados a partir de la notificación, con dicha contestación deberá oponerse las excepciones que se pretenda hacer valer.

En el curso del procedimiento arbitral se podrá recurrir a la opinión de peritos nombrado por el árbitro, dichos peritos serán remunerados por la Defensoría, salvo que las partes decidan nombrarlo en cuyo caso asumirán el costo de los mismos; los peritos están obligados a hacer uso confidencial de la información que se les proporcione, así como de los informes que ellos generen.

La audiencia de alegatos será oral y las partes presentarán al tribunal arbitral un resumen escrito de ello, por lo cual el árbitro o los árbitros dictarán un laudo por escrito el cual será definitivo, inapelable y obligatorio para las partes, quienes deberán cumplirlo dentro de los quince días siguientes a la notificación, el tribunal siempre deberá de motivar o fundamentar su laudo según sea el caso; deberá ser firmado por los árbitros y contendrá la fecha y lugar en que se dictó.

Una vez dictado el laudo arbitral el tribunal citará a las partes a una audiencia de notificación, donde se les entregará en audiencia una copia del laudo firmado, la cual servirá de legal notificación de su contenido, levantando el acta

correspondiente; el laudo se tendrá por notificado, no obstante, la inasistencia de las partes.

El laudo estará sujeto a aclaración, corrección o adición; la petición para tales efectos deberá ser presentada por cualquiera de las partes dentro de los tres días hábiles siguiente de la audiencia de laudo. El tribunal deberá de aclarar, complementar o corregir el laudo, si fuere procedente dentro de los cinco días hábiles contados a partir de la petición respectiva.

La adición solo procederá para hacer las condenaciones o reformas convenientes en cuanto a daños y perjuicios, intereses y frutos.

Contra el laudo arbitral, solo procede el recurso de nulidad el cual deberá de interponerse dentro de los cinco días hábiles siguientes de la notificación del mismo; el recurso de nulidad deberá de interponerse por escrito y solo procederá por las causales que de manera taxativa se establecen en la presente ley, cuyo trámite conocerá la Cámara de Segunda Instancia con jurisdicción en lo civil del lugar donde se dictó el laudo, y en San Salvador le corresponde a la Cámara Primera de lo Civil.

Las causales por lo que se puede dar la nulidad de un Laudo Arbitral son las siguientes:

- a) La nulidad absoluta del convenio arbitral proveniente de objeto ilícito o causa ilícita.
- b) No haber constituido el tribunal arbitral en forma legal, siempre que esta causal haya sido alegada de modo expreso desde la iniciación del trámite arbitral.
- c) No haber hecho las notificaciones en la forma prevista por esta ley.
- d) Cuando sin fundamento legal se dejarán de decretar pruebas oportunamente solicitadas o se hayan dejado de practicar las diligencias necesarias para evacuarlas.
- e) Haberse fijado el laudo después del vencimiento del término fijado para el proceso arbitral o su prórroga.
- f) Haberse fallado en equidad, debiendo ser en derecho, siempre que esta circunstancia aparezca manifestada en el laudo.

- g) Contener la parte resolutive del laudo errores aritméticos o disposiciones contradictorias.
- h) Haber caído el laudo sobre puntos no sujetos a la decisión de los árbitros o haberse concedido más de lo pedido.
- i) No haberse decidido sobre cuestiones sujetas al arbitramento.

Las causales de nulidad establecidas en los literales b), c), d) y g) solo podrán invocarse cuando hayan sido alegadas en el proceso arbitral y no se hayan saneado o convalidado en el transcurso del mismo.

La cámara de segunda instancia competente, conocerá de la admisibilidad o rechazo del recurso de nulidad, si lo admite, ordenará el traslado por cinco días hábiles para que el recurrente lo sustente y a la parte contraria para que presente su alegato. Si el recurrente no sustenta el recurso la Cámara de Segunda Instancia lo declarara inadmisibile con condena en costas a su cargo. Pero la cámara podrá rechazar el recurso cuando aparezca que su interposición es extemporánea o cuando las causales no correspondan a ninguna de las establecidas en el Art. 139 LPC.

Por lo cual el valor de la certificación del laudo arbitral firme tiene la misma fuerza y validez de una sentencia judicial ejecutoriada y pasada en autoridad de cosa juzgada y deberá ser expedida por la Defensoría del consumidor; es decir que el laudo arbitral le pone fin al problema y su decisión es obligatoria para las partes, en caso de incumplimiento se puede acudir ante los tribunales para hacerlo valer incluso en contra de la voluntad de las partes.

2.1.24 División de los Medios Alternos de Solución de Controversia

Cabe mencionar que los medios alternos de solución de controversia se pueden dividir en dos grandes grupos:

a) Uno son los **autocompositivos o conocidos también como no adversariales**: son llamados así porque si bien interviene un tercero, este no tiene ningún poder de decisión sobre las partes las cuales son las únicas que tienen la facultad de decidir si llegan o no a un acuerdo que ponga fin a su conflicto de interés, en ellos las personas deciden sobre cuál será la decisión que tomarán

para dar solución a su propio conflicto; entre los medios autocompositivos tenemos la negociación, la mediación y la conciliación.

b) Otro grupo es los **Heterocompositivo** o también conocidos como **adversariales**: entre ellos está el arbitraje, donde las personas permiten que un tercero decida la manera en que se solucionará el conflicto entre ambos ya que las partes deben de someterse a la decisión del árbitro, pero debe de quedar claro que estos medios no buscan de ninguna manera sustituir o reemplazar las actuaciones de los tribunales, sino tan solo dar diferentes alternativas a los ciudadanos para que estos elijan la que consideren más pertinente.

2.1.25 Tribunal Sancionador

El tribunal sancionador como lo establece la Ley de Protección a los Consumidores en su Art. 79 estará conformado por tres miembros el cual uno de ellos ostentará el cargo de presidente y los otros dos de primera y segunda vocal, dichos miembros serán nombrados por el presidente de la Republica, los cuales deberán de reunir los mismos requisitos establecidos para ser presidente de la Defensoría. El plazo de dicho cargo durara cinco años, pudiendo ser reelectos por tan sola una vez.

2.1.26 Atribuciones del Tribunal Sancionador

El Art. 83 LPC establece las funciones del tribunal las cuales son:

- a. Instruir los procedimientos sancionatorios en materia de protección al consumidor,
- b. Imponer las sanciones o resolver lo que corresponda;
- c. Ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original. Entre las medidas para lograr la reposición de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien, la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio; y
- d. Conocer de los demás asuntos que tiene atribuidos por la ley.

2.1.27 Procedimiento Sancionatorio

Como lo establece el Art. 83 literal a) LPC una función que tiene el tribunal sancionador es conocer sobre el procedimiento sancionatorio el cual lo encontramos regulado en el Art. 143 LPC. Por lo que nuestra ley primaria que es la Constitución de la Republica, establece que para imponerse una sanción debe de seguirse un debido proceso. Esto significa, que la Administración Pública para poder sancionar debe de seguir un procedimiento que le permita al infractor, que en el caso de esta ley es el proveedor, quien tiene la posibilidad de poner sus razones y argumentos, de defender sus derechos de manera plena y amplia, facilitándole el ejercicio de los medios de defensa.

Por tanto, para que la defensoría ponga una sanción este debe de estar precedida de un procedimiento que cumpla con estas características y que sea transparente, en el cual el posible infractor goce de todas las garantías que le permitan ejercer una adecuada defensa, exponer sus argumentos y la prueba que considere pertinente.

2.1.28 Inicio del Procedimiento Sancionatorio

El procedimiento sancionatorio inicia:

- a) Cuando alguna de las partes haya desistido de someter al conflicto a alguno de los medios alternos de solución de controversia;
- b) Si se tratare de intereses colectivos o difusos;
- c) Si tratándose de intereses individuales no hubo arreglo en la mediación o conciliación; y
- d) Al tener la Defensoría conocimiento de la infracción por cualquier medio.

En el caso de los literales b) y d), el procedimiento inicia por denuncia escrita del presidente de la Defensoría en la que se exponga de manera precisa las conductas observadas, sus antecedentes, disposiciones legales que consideren infringidas, medidas cautelares ordenadas en su caso, así como la calificación que le merezcan los hechos y demás datos que considere oportunos.

En los demás casos, el procedimiento se iniciará con la certificación que al efecto remitirá el Centro de Solución de Controversias y Medios Alternos de

Solución de Conflictos de la Defensoría, ¿Pero que debemos entender por un procedimiento sancionatorio? Por procedimiento sancionatorio podemos entender, que es el conjunto de fases o etapas que la Administración Pública debe de seguir cuando existen elementos que indican que se ha cometido una infracción. La resolución final puede determinar que se ha cometido la infracción y sancionar, o que no se ha cometido; declarando que no hay responsabilidad para el presunto infractor.

En este orden de ideas, las fases esenciales del procedimiento sancionatorio que señala la ley son:

1. Se recibe la documentación para iniciar el procedimiento, la cual puede ser denuncia proveniente del presidente de la Defensoría, o una certificación de diligencias proveniente del Centro de Solución de Controversias.
2. Se analizará en un plazo de cinco días, si es procedente iniciar formalmente el procedimiento. En el caso que la denuncia del presidente de la Defensoría, no cumpla con los requisitos legales, se le hará una prevención para que en el plazo máximo de tres días subsane lo observado. De no cumplirse se declarará inadmisibile quedando a salvo el derecho de presentar nueva denuncia si fuere procedente.
3. Para iniciarse el procedimiento se dictará una resolución de inicio y se citará al proveedor para que en el término de cinco días pueda ejercer su defensa, presentando los argumentos que considere necesario. En esta misma etapa puede darse el incidente para pronunciarse sobre medidas cautelares.
4. Cuando el proveedor conteste la audiencia se abrirá a pruebas el procedimiento. Durante este término las partes podrán presentar y solicitar pruebas que estimen convenientes conforme a la legislación común como testigos, todo tipo de documentación, inspección, peritajes, etc., las cuáles serán apreciadas según las reglas de la sana crítica.
5. Recibidas las pruebas se emitirá la resolución final, en un plazo de diez días, sancionando al proveedor o declarando que no se estableció la infracción, según corresponda.

6. La resolución que emita el Tribunal, admitirá el recurso de revocatoria el cual tendrá carácter optativo para efectos de la acción contencioso administrativa o la solicitud de aclaraciones y correcciones, en su caso.
7. La certificación de la resolución firme tendrá fuerza ejecutiva. El infractor deberá hacerla efectiva dentro de los diez días siguientes a aquel que ha sido notificado dicha resolución; en caso contrario el presidente de la Defensoría remitirá la Certificación al Fiscal General de la República para que haga efectiva la sanción conforme a los procedimientos comunes.

2.1.29 Procedimiento de la Jurisdicción de lo Contencioso-Administrativo

Una vez agotada toda la vía administrativa en la Defensoría del Consumidor, la parte que no esté de acuerdo con lo resuelto con dicha institución puede acudir a los Órganos Jurisdiccionales para que estos resuelvan las controversias entre proveedor y consumidor en esta instancia se pueden dar dos procesos que son: el proceso común y el proceso abreviado, los cuales se diferencian por la cuantía según lo establece el artículo 12 de la Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativo y se abreviara LJCA; dicho artículo establece que los Juzgados de lo Contencioso Administrativo conocerán en proceso abreviado, independientemente de la cuantía, de las pretensiones deducidas en materia contencioso administrativa que se susciten sobre cuestiones de personal al servicio de la administración pública, asuntos de migración y extranjería, cuestiones municipales no tributarias. Así mismo, conocerán en proceso abreviado, sobre pretensiones relativas a otras materias, en los casos en que la cuantía no exceda de los doscientos cincuenta mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en colones.

Conocerán en proceso común en todas aquellas cuestiones cuya cuantía sea superior a la señalada en el inciso anterior y no exceda de los quinientos mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en colones.

Así mismo, el artículo 13 LJCA establece que cuando la cuantía exceda de quinientos mil dólares de los Estados Unidos de América, conocerá la Cámara de lo Contencioso Administrativo en primera instancia.

2.1.30 Proceso Común

Como lo establece el artículo 24 LJCA, para que el demandante tenga acceso a la Jurisdicción Contenciosa Administrativa, debe de haber agotado la vía administrativa, en el cual tendrá un plazo de 60 días a partir del día siguiente de la notificación del acto que ha agotado la vía administrativa, por otra parte el artículo 25 literal a) (LJCA) establece que durante ese plazo el interesado podrá formular por escrito un aviso de demanda la cual debe de contener una serie de requisitos como lo señala el artículo 26 LJCA, que una vez realizado el aviso de demanda se deberá en los primeros 30 días dentro del plazo comprendido en el artículo 25 LJCA.

Una vez presentado el aviso de demanda se pueden dar dos situaciones:

- 1- En el caso que el aviso de demanda no cumpla con los requisitos de ley, se prevendrá por única vez al peticionario para que corrija lo pertinente en el plazo de tres días improrrogables, si este no los corrige en el plazo estipulado, se dará el rechazo del aviso de demanda quedando expedito al solicitante de presentarlo nuevamente.
- 2- Si el Tribunal dentro del plazo de 5 días de la presentación del aviso de demanda, verifica que cumple con los requisitos de ley, la admitirá.

Una vez admitido el aviso de demanda, el peticionario debe de interponer la demanda en el plazo de 60 días que establece el artículo 25 LJCA, por lo cual debe de cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 34 LJCA, una vez interpuesta la demanda si cumple con los requisitos, el tribunal decidirá su admisión en el plazo de 15 días contados desde el siguiente día de su presentación; pero si no cumple con los requisitos se le prevendrá para que en el plazo de 5 días pueda rectificar o aclarar la falta; la declaratoria de inadmisibilidad la deberá de notificar en el plazo de 8 días. Pero en el caso de presentar la demanda extemporáneamente se va a declarar improponible, la cual no podrá incoarse nuevamente.

Así mismo una vez admitida, la parte demandada tiene 10 días para contestar la demanda, una vez contestada la demanda se realizara una audiencia inicial, la cual se llevara a cabo en el plazo de 20 días de su notificación por lo cual

en primera instancia se tratara de alcanzar un acuerdo conciliatorio que ponga fin a la controversia, si el actor de la demanda no compareciere a una de las audiencias sin causa justificada se tendrá por desistida la demanda y se le condenara en costas procesales y se archivara el proceso; pero si solo comparece el actor se proseguirá con la audiencia en ausencia del demandado.

Durante la audiencia inicial el tribunal dictará resolución motivada, en la cual se fijará la prueba admitida y rechazada y señalará fecha para una nueva audiencia, donde se recibirá las respectivas pruebas la cual deberá celebrarse dentro del plazo de 25 días de pronunciamiento de la resolución. Dicha audiencia tendrá por objeto la práctica de la prueba útil, pertinente y legalmente admitida durante la audiencia inicial.

El tribunal comenzara recibiendo las pruebas del demandante y por último las del demandado; recibidas las pruebas el tribunal concederá la palabra en el mismo orden para que den sus alegatos finales, una vez terminado los alegatos finales, el tribunal procederá en la misma audiencia a enunciar el fallo, finalizada la audiencia se levantara acta que será firmada por todos los participantes y se notificara por medio de copia a las partes. Una vez terminada la audiencia probatoria se deberá de dictar sentencia dentro del plazo de 30 días a la finalización de dicha audiencia, dicha sentencia puede ser estimatoria o desestimatoria, la cual deberá ser notificada a todas las partes intervinientes.

2.1.31 Proceso Abreviado

Como lo establece el artículo 75 LJCA, el proceso abreviado iniciaría con una demanda por escrito la cual deberá de contener los mismos requisitos señalados en el artículo 34 LJCA. Una vez presentada la demanda se admitirá o se rechazara en el plazo de cinco días, contados a partir del día siguiente de su presentación, una vez admitida el demandado tendrá diez días para contestarla, transcurrido tres días de su contestación el Tribunal citara a las partes a una Audiencia Única la cual deberá celebrarse en el plazo de veinte días.

Así como lo establece el artículo 78 LJCA la audiencia única tendrá por objeto:

- a) Intentar la conciliación de las partes en los casos en que esta proceda, y resolver lo que a derecho corresponda;
- b) Resolver sobre los defectos procesales alegados por las partes;
- c) Fijar en forma precisa la pretensión y los términos del debate;
- d) Resolver sobre la proposición y admisión de las pruebas que propongan las partes; y;
- e) Practicar en la misma audiencia la prueba legalmente admitida.

La inasistencia de los sujetos procesales seguirá las mismas reglas del proceso común. En la audiencia única se intentara la conciliación y no habiendo logrado un acuerdo se continuara con los alegatos iniciales, una vez terminados estos se proseguirá con la práctica de las pruebas la cual solo se admitirá la que sea lícita, útil y pertinente y se terminara con los alegatos de cierre, una vez escuchado los alegatos de cierre el Tribunal podrá dictar el fallo en la audiencia si lo permitiera la complejidad fáctica y jurídica del proceso en cuestión; en todo caso deberá de dictar sentencia en el plazo máximo de veinte días.

Por otra parte, la Ley establece formas de finalización anticipada del proceso, la cual la encontramos en el artículo 70 al 74 de esta ley, dividiéndolo en cinco formas anticipadas:

1. Satisfacción Extraprocesal de la pretensión artículo 70 LJCA, el cual establece que el proceso se declara terminado cuando la parte demandada satisfaga plenamente la pretensión de la parte demandante en cualquier momento antes de la sentencia en cualquier instancia.
2. Desistimiento artículo 71 LJCA, la parte demandante podrá desistir de su pretensión en cualquier momento antes de la sentencia y en cualquier instancia, sin que sea necesario la aceptación del demandado.
3. Revocación artículo 72 LJCA, el proceso se declara terminado a petición de cualquiera de las partes antes de la sentencia o en cualquier instancia.
4. Ejecución del Acto artículo 73 LJCA, el proceso se declara terminado cuando el Órgano de la Administración Pública, demandado ejecute la actuación reclamada por inactividad.

5. Otras Formas de Terminación Anticipada artículo 74 LJCA, el Proceso Contencioso Administrativo también podrá finalizar por la improponibilidad sobrevenida, renuncia o por transacción y tales formas de terminación se estará a lo dispuesto en el Código Procesal Civil y Mercantil, salvo lo dispuesto en esta Ley.

2.2 MARCO JURÍDICO

2.2.1 Marco Jurídico Internacional

2.2.1.1 Directrices de Protección del Consumidor de la Organización de las Naciones Unidas (ONU)

El Consejo Económico y Social de la ONU, sugería crear directrices que ayudaran a las necesidades de los consumidores de todos los países, en especial aquellos países en vía de desarrollo, que afrontaban diariamente problemas de índole económico, nivel educativo, o el poder de negociación. Con base a las recomendaciones hechas por tal consejo, la Organización de las Naciones Unidas (ONU), creó un conjunto de objetivos básicos, reconocidos internacionalmente para que los países en desarrollo y los países de recién independencia los utilizaran para la estructuración y el fortalecimiento de políticas y leyes de protección al consumidor.

Las Directrices de la ONU vienen a dar a los derechos del consumidor un carácter universal que rebasa el ámbito europeo reconocido en la Carta Europea de Protección a los Consumidores de 1973 y en el Programa Preliminar Europeo de 1975; además, proporcionan un marco amplio de política en que se enuncia lo que pueden hacer los gobiernos para promover la protección del consumidor en esferas tales como la seguridad, los intereses económicos de los consumidores, la calidad y la distribución de bienes y servicios, la educación e información del consumidor, y la compensación.

Las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor son un conjunto valioso de principios que establecen las principales características que deben tener las leyes de protección del consumidor, las instituciones

encargadas de aplicarlas y los sistemas de compensación para que sean eficaces. Estas Directrices ayudan a los Estados miembros interesados a formular y aplicar leyes, normas y reglamentos nacionales y regionales adaptados a sus circunstancias económicas, sociales y ambientales; también contribuyen a promover la cooperación internacional entre los Estados miembros en el ámbito de la aplicación y alientan a que se compartan las experiencias en materia de protección de los consumidores. Dichas Directrices fueron aprobadas por la Asamblea General, en su resolución 39/248, de 16 de abril de 1985, ampliadas posteriormente por el Consejo Económico y Social en su resolución 1999/7, de 26 de julio de 1999, y revisadas y aprobadas por la Asamblea General en su resolución 70/186, de 22 de diciembre de 2015.

Tomando en cuenta la importancia de promover un desarrollo económico y social justo, equitativo y sostenible y la protección del medio ambiente, las Directrices para la Protección del Consumidor, persigue los siguientes objetivos:

- a) Ayudar a los países a lograr mantener una protección adecuada de sus habitantes en calidad de consumidores.
- b) Facilitar modalidades de producción y distribución que respondan a las necesidades y los deseos de los consumidores.
- c) Alentar a quienes se ocupan de la producción de bienes y servicios y de su distribución a los consumidores a que adopten estrictas normas éticas de conducta.
- d) Ayudar a los países a poner frenos a las prácticas comerciales abusivas de todas las empresas, a nivel nacional e internacional, que perjudiquen a los consumidores.
- e) Facilitar la creación de grupos independientes de defensa del consumidor.
- f) Fomentar la cooperación internacional en la esfera de la protección del consumidor.
- g) Promover el establecimiento de condiciones de mercado que den a los consumidores una mayor selección a precios más bajos.
- h) Promover un consumo sostenible.

Las Directrices de Protección del Consumidor de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), reconoce como derechos fundamentales del consumidor los siguientes:

- 1) La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y su seguridad. Los gobiernos deben adoptar o fomentar la adopción de medidas apropiadas, incluidos sistemas jurídicos, reglamentaciones de seguridad, normas nacionales o internacionales, normas voluntarias y el mantenimiento de registros de seguridad, para garantizar que los productos sean inocuos en el uso al que se destinan o el normalmente previsible. En otros términos, los consumidores deben ser protegidos de productos, procesos productivos y servicios que presenten peligros para su salud y su seguridad (ordinal III, literal c y numeral 9).
- 2) La promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores. Las políticas de los gobiernos deben tratar de hacer posible que los consumidores obtengan el máximo beneficio de sus recursos económicos (ordinal III, literal d).
- 3) El acceso de los consumidores a una información adecuada que les permita hacer elecciones bien fundadas conforme a sus deseos y necesidades (ordinal III, literal e y numeral 27).
- 4) La educación del consumidor. Aunque en el ordinal III, de las Directrices se enuncian por separado el derecho a la información y el derecho a la educación, los programas sobre ambos derechos se regulan conjuntamente en los numerales 31 al 37. En el numeral 31 se prevé que los gobiernos deben estimular la formulación de programas generales de educación e información del consumidor, teniendo en cuenta las tradiciones culturales del pueblo de que se trate, así como que el objetivo de tales programas debe consistir en capacitar a los consumidores para que sepan discernir, puedan hacer elecciones bien fundadas de bienes y servicios, y tengan conciencia de sus derechos y obligaciones. En el numeral 32 se establece que la educación del consumidor debe llegar, si procede, a formar parte

integrante del programa básico del sistema educativo, de preferencia como componente de asignaturas ya existentes.

- 5) La posibilidad de compensación efectiva al consumidor. Es el derecho a la reparación de los daños y perjuicios. Los gobiernos deben establecer o mantener medidas jurídicas y/o administrativas para permitir que los consumidores o, en su caso, las organizaciones competentes obtengan compensación mediante procedimientos oficiales o extraoficiales que sean rápidos, justos, poco costosos y accesibles (ordinal III, literal g y numeral 37).
- 6) La libertad de constituir grupos u otras organizaciones de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que les afecten (ordinal III, literal h).

En nuestra Legislación, la Ley de Protección al Consumidor en el considerando II toma en cuenta lo establecido en las Directrices de la ONU cuando señala: “corresponde a los gobiernos formular y mantener una política de protección al consumidor, tomando en cuenta el derecho de los consumidores de tener acceso a productos seguros, así como la importancia de promover un desarrollo económico y social justo, equitativo y la protección del medio ambiente”.

2.2.1.2 Código Marco Referencial de Defensa del Usuario y el Consumidor, del Parlamento Latinoamericano (PARLATINO)

En 1997, durante los días 5 y 6 de junio, se realizó la VI Reunión de la Comisión de Defensa del Usuario y del Consumidor del Parlamento Latinoamericano, en la ciudad de Guayaquil, Ecuador; esta reunión tuvo como objetivo el análisis “Propuestas de Consumers International para un Código Latinoamericano de Protección al Consumidor” y la adopción de resoluciones respecto del mismo. Se entiende por código marco aquel documento que pueden, en algunos casos, ser utilizados como proyectos de ley, para ser adoptados íntegramente o con adaptaciones y modificaciones, en un determinado país, y en otros casos servir como pauta o referencia para las labores de actualización y enriquecimiento de los cuerpos jurídicos de los países, sobre la materia.

El objeto del Código según el Art. 1, inciso 2º es “normar las relaciones entre proveedores y consumidores, promoviendo y protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en dichas relaciones”. La misma disposición en su inciso 1º, señala que el código establecerá normas de protección y defensa de los consumidores y usuarios, de orden público e interés social.

2.2.1.3 Convenio Constitutivo del Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor (CONCADECO)

El Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor (CONCADECO), está constituido como un organismo regional en el marco del Sistema de Integración Centroamericana (SICA), creado el 18 de mayo de 2007, conformado por las agencias gubernamentales de Protección al Consumidor de Centroamérica, su sede central se encuentra en El Salvador, en el edificio Defensoría del Consumidor N°20, Complejo Industrial Plan de la Laguna, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad. Teniendo como mandato tutelar los derechos de los consumidores y como fin primordial armonizar las políticas públicas y los esfuerzos de los gobiernos de Centroamérica, en materia de protección al consumidor, sus objetivos son los siguientes:

1. Crear mecanismos conjuntos que permitan fortalecer la defensa y la protección de los derechos de los consumidores centroamericanos.
2. Desarrollar e intensificar las relaciones entre las agencias gubernamentales de protección al consumidor de Centroamérica, por medio de la cooperación y la ayuda mutua, para la tutela efectiva de los derechos de los consumidores de la región.
3. Impulsar la participación de la sociedad civil en la promoción y protección de los derechos de los consumidores en el ámbito regional.
4. Contribuir desde su ámbito de acción a los procesos de integración económica y social de la región.

2.2.1.4 Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC)

En el marco del Diálogo Euro-latinoamericano de los Consumidores por el Desarrollo y la Democracia realizado en Cartagena de Indias, Colombia en el año 2001, convocado por Consumers Internacional (CI), se acordó realizar una reunión anual de entidades gubernamentales responsables de velar por la protección al consumidor. De esta forma surge, el Foro Latinoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FLAGC) como un foro multilateral especializado en el análisis y discusión de la política pública de protección al consumidor en los países de América Latina.

En el año 2006, se acordó cambiar el nombre del FLAGC por Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC) debido a que España se adhiere a dicho foro multilateral. El principal objetivo del FIAGC es “promover la cooperación entre los gobiernos de la región a través del intercambio de información y experiencias en torno a temas de interés común, con el fin de actuar con mayor eficacia en el desarrollo de un sistema de protección al consumidor en los ámbitos nacional y regional”.

2.2.1.5 Red Internacional de Protección al Consumidor y de Aplicación de la Ley (ICPEN)

La Red Internacional de Protección al Consumidor y de Aplicación de la Ley (ICPEN, por sus siglas en inglés) es un organismo mundial conformado por una red internacional de organizaciones gubernamentales encargadas de velar por el cumplimiento de normas sobre prácticas comerciales justas y de la defensa de los derechos de los consumidores.

Fundado en 1992, el ICPEN tiene entre sus principales objetivos “elevar el perfil de la protección de los consumidores y adoptar medidas contra el fraude y prácticas engañosas que afectan a los consumidores en todas partes del mundo, principalmente en aquellos que realizan operaciones transfronterizas a través del comercio electrónico”.

La ICPEN incorporó a la Defensoría del Consumidor como miembro de su organización, desde el año 2008. En la Conferencia sostenida en París el 28 de octubre de 2008, la Defensoría completó su proceso de inclusión a dicha red. A

palabras de la ex presidenta de la Defensoría, Dra. Evelyn Jacir de Lovo “la cooperación transfronteriza es esencial para proteger los derechos de todos los consumidores cualquiera que sea su entorno comercial. Por ello, la inclusión de la Defensoría del Consumidor al ICPEN constituye un paso trascendental para El Salvador, porque lo pone a la vanguardia junto a países como Europa, Estados Unidos, entre otros”.

El Salvador reconoce el derecho internacional, aplicando regulación o cooperación internacional, para ejercer un mejor control en el comercio y en decisiones como, por ejemplo: la empresa estadounidense explicó que un cargamento del producto Fiesta Corn sazonando con pimientos rojos y verdes pueden estar contaminados por organismo o patógenos que son perjudiciales para la salud de los consumidores. A través de un comunicado la empresa estadounidense precisó que el cargamento de producto fue enviado a múltiples distribuidores y detallistas ubicados en veinticinco Estados de Estados Unidos y doce destinos internacionales incluyendo El Salvador. El comunicado implica que los productos pueden estar contaminados por organismos o patógenos que pudiesen poner en riesgo la vida si son consumidos. Los productos que fueron retirados son latas de 15,25 onzas (432 g) con el siguiente número de UPC impreso en su etiqueta: 2400002770; el producto además tendrá fecha de expiración que van del 14 de agosto al 23 de septiembre de 2021.

Del Monte Foods indicó que, si existen consumidores que tengan productos con los códigos UPC y fecha de expiración indicados, estos deben devolverlos al establecimiento en donde los compraron para recibir una devolución de su dinero a cambio.²¹

2.2.2 Marco Jurídico Nacional

En El Salvador la doctrina jurídica ha reconocido que la idea de “consumidor,” es un concepto socioeconómico, puesto que sostiene, que tal

²¹ <https://www.laprensagrafica.com/economía/Del-Monte-reitera-productos-en-El-Salvador-y-12-paises-mas-por-fallas-en-manufacturacion-20181212-0180.html>, Recuperado el 05 de septiembre de 2019, a las 11:05 AM

calidad, de quien se encuentra en una situación de subordinación estructural en el mercado, es el ser demandante de bienes o servicios, es por esta razón que el Derecho del Consumidor procura la corrección de anomalía o irregularidades, resultantes de fallos dentro del mercado; procurando que todo acto de consumo tutelado por el Derecho del Consumidor, debe exigir un interés de consumo y no sólo un interés general. De esta manera, la protección que ejerce el Estado, se justifica por la desigualdad económica o jurídica que obra en menosprecio del adquirente de los servicios, axiología que sustenta la protección al consumidor.

El derecho positivo que preside las distintas esferas del quehacer humano en una sociedad, se integra por un conjunto de normas jurídicas que parten de una base fundamental que se denomina constitución. Es así que la constitución impone límites jurídicos al poder para garantizar las libertades y derechos de los individuos, por ello es considerado que tiene un carácter normativo que se convierte en una auténtica norma jurídica con eficacia en el ordenamiento jurídico que rige al país.

El derecho del consumidor, como disciplina jurídica, se encuentra en la rama del derecho social, por contar con las siguientes características:

- 1) Las ramas del derecho social protegen al ciudadano ante fenómenos colectivos y no aislados. El derecho de consumidor, se constituye en el medio de la tutela que el Estado proporciona para el logro del mantenimiento de la paz social, a través de la protección de los derechos de los consumidores.
- 2) La existencia de un sujeto que, en la relación jurídica, está en una posición de desventaja o inferioridad. En el derecho de los consumidores, quien representa la parte superior es el proveedor, ya que es quien impone las condiciones de contratación de los bienes y servicios a los consumidores.
- 3) La intervención del Estado es necesaria, por cuanto crea instituciones para el mejoramiento y calidad de vida del consumidor y de su protección dentro del mercado.

- 4) La importancia del consumidor y el proveedor dentro del Estado, es que las relaciones entre estos se convierten en una actividad económica, por lo que se busca un equilibrio, entre consumidores y proveedores.

2.2.2.1 Constitución de la República de El Salvador

Nuestra Constitución de la República, emitida el 15 de diciembre de 1983 y publicada en el Diario Oficial número 234, Tomo 281, del 16 de diciembre del mismo año, establece auténticos límites jurídicos al poder para las garantías de las libertades y derechos de los individuos y tiene por ello el carácter normativo, con eficacia directa en el ordenamiento jurídico que rige el país. Considerando que en la constitución en su artículo 1, El Salvador reconoce a la persona humana como el origen y el fin de la actividad del Estado, que ha sido creado y organizado para lograr los siguientes valores:

- Justicia: a cada uno le es dado lo que le corresponde.
- Bien común: conjunto de intereses propios de la colectividad que se ubican por encima de los intereses particulares. Para lograr este valor y satisfacer tanto las necesidades del individuo como las de la sociedad en general, el Estado debe intervenir en las relaciones sociales.
- Seguridad jurídica: es la certeza de la vigencia y la aplicación de la ley, tanto a los gobernantes como en los gobernados, sin discriminación, ni parcialidad.

Es por ello que la constitución reconoce al Derecho de los Consumidores, como un derecho tutelado, denominado orden económico, establecido en el título V, en el artículo 101 inc. 2º, que regula lo relativo a la defensa y el interés de todos los consumidores, al establecer que: “El orden económico debe responder esencialmente a principios de justicia social, que tiendan a asegurar a todos los habitantes del país una existencia digna del ser humano. El Estado promoverá el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos. Con igual finalidad, fomentará los diversos sectores de la producción y defenderá el interés de los consumidores.

Dicha disposición obliga al Estado Salvadoreño a defender el interés de los consumidores y este podrá exigir los derechos que le otorga la Ley de Protección al Consumidor. El orden económico salvadoreño, se basa en el sistema de libre mercado o capitalismo; sin embargo, debe de responder a principios de la justicia social, es decir debe fomentar la igualdad real de todos y especialmente de proteger a las personas económicamente débiles frente a los económicamente poderosos. Para lograr el desarrollo económico y el crecimiento de la riqueza del país, debe de existir condiciones que permitan a la población tener una calidad de vida.

2.2.2.2 Ley de Protección al Consumidor

Los criterios que sirvieron como fundamento para la creación de la Ley de Protección del Consumidor fueron los siguientes: 1) Que en nuestra constitución se establece el orden económico, que debe responder al principio de la justicia social, procurando un desarrollo económico y social, mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos, con el fin de asegurar a todos los habitantes del país una existencia digna del ser humano.

2) Como segundo criterio encontramos la influencia de las directrices de las Naciones Unidas, que señala: “corresponde a los gobiernos formular y mantener una política de protección al consumidor, tomando en cuenta el derecho de los consumidores de tener acceso a productos seguros, así como la importancia de promover un desarrollo económico y social justo, equitativo y la protección del medio ambiente.

3) En el tercer criterio se denota que, dentro de la Ley de Protección al Consumidor, aprobada por Decreto Legislativo N° 666, del 14 de marzo de 1996 y publicada en el Diario Oficial N° 58, Tomo N° 330 del 22 de marzo de ese mismo año, no obstante, dicha ley requería una mejor estructura y desarrollo sistemático, así como una visión integral y preventiva que garantizara la protección de los derechos de los consumidores.

4) Como último criterio que sirvió como base para la creación de la Ley de Protección al consumidor del 2005, encontramos los principios rectores del modelo

de economía de mercado, fomentando el comportamiento ético de los empresarios y promoviendo la igualdad de oportunidades entre los mismos.

2.2.2.3 Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor

El 12 de mayo de 2006, fue aprobado por Decreto Ejecutivo N° 52, el Reglamento de la Ley de protección al Consumidor y fue publicado en el Diario Oficial N° 88, Tomo N° 371, del 16 de mayo de 2006. Este surgió debido a la necesidad de dictar las disposiciones reglamentarias pertinentes que desarrollen especialmente la forma de hacer efectivos los derechos del consumidor; asimismo se establecieron los aspectos organizativos de la Defensoría del Consumidor el desarrollo de los procedimientos contenidos en la Ley de Protección de los Consumidores, el Sistema Nacional de Protección al Consumidor y los demás aspectos en que la ley remite un desarrollo reglamentario.

El 5 de junio del año 2015, se aprobó un nuevo reglamento de la Ley de protección al Consumidor, sustituyendo el del 2006; este reglamento tiene un propósito fundamental que además de suplir algunos vacíos que tenía la anterior normativa reglamentaria, también, tiene como objetivo ajustarse a las importantes reformas, que fueron introducidas en la Ley de Protección al Consumidor a inicio del año 2013.

Este reglamento tiene como objeto la ejecución y desarrollo de las disposiciones contenidas en la Ley de Protección al Consumidor; estando sujetos a esta disposición todos los consumidores y proveedores, los órganos que integran la Defensoría del Consumidor y los integrantes del Sistema Nacional de Protección al consumidor, tal como lo establece el primer artículo de esta regulación.

En este nuevo reglamento se aclara cómo es que los derechos del consumidor, deben ser ejercidos y cuáles son las consecuencias que se generan al ser ejercidos, tanto para el proveedor como para el consumidor. Este incluye varias disposiciones, donde se establecen los requisitos mínimos que deben tener ciertas cláusulas contractuales, tales como aquellas en que se describe el bien o servicio objeto del contrato, las que se refieren al precio, tasa, facturación y forma

de pago o las que se refieran a la terminación del contrato; también dedica varios artículos, donde se desarrollan los métodos o medios alternos de solución de conflictos y particularmente la figura del arbitraje. Con todo esto, no podemos negar que este nuevo Reglamento viene a contribuir con la solidificación del derecho de consumo en nuestro país y con la modernización de la institución gubernamental que se rige en esta materia, dotándola de las herramientas más eficaces para el desempeño de su gestión.

2.2.2.4 Política Nacional de Protección al Consumidor

La Política Nacional de Protección al Consumidor tiene como respaldo fundamental en el artículo 101 inciso segundo de la Constitución Salvadoreña, así mismo el artículo 57 inciso segundo de la Ley de Protección al Consumidor, al reconocer que la Defensoría coordinara el Sistema Nacional de Protección al Consumidor y tendrá entre otras, la facultad de presentar propuestas al Órgano Ejecutivo en el ramo de la economía, para la formulación de políticas de protección al consumidor y plan de acción.

Con el Plan Quinquenal de Desarrollo (2010–2014), en el gobierno del presidente Mauricio Funes Cartagena, se estableció como uno de los lineamientos prioritarios la construcción de políticas públicas que sean de Estado y en cuyo proceso de formulación se promueva la participación amplia de los distintos actores de la sociedad. Para cumplir con este compromiso, el presidente Mauricio Funes, encargó a la Defensoría del Consumidor la creación de una política definitiva, una política que vaya más allá del término de un gobierno, una política de Estado, pero en consulta con los sectores privados, con los sectores empresariales y con las organizaciones de la sociedad civil que defienden los intereses de los consumidores. Con base a tales instrucciones presidenciales la Defensoría del Consumidor coordinó la elaboración de una nueva Política Nacional de Protección al Consumidor, que fue proyectada de 2010 al 2020, teniendo como objetivo, definir las áreas estratégicas de intervención y las medidas necesarias para mejorar el bienestar de las y los consumidores de El

Salvador, protegiendo sus derechos e intereses a través del efectivo funcionamiento del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.

En el proceso de construcción de la Política, se realizaron entrevistas a organizaciones sociales, entre estas asociaciones de consumidores, dirigentes del sector empresarial privado, a representantes de universidades, profesionales con trayectoria en la materia, funcionarios de gobierno, etc. Además, de forma complementaria hubo talleres de consulta con empresarios, dirigente de asociaciones de consumidores, asociaciones de persona con discapacidad, centro de investigación, organizaciones sociales y funcionarios de cada una de las instituciones que conforman el Sistema Nacional de Protección al Consumidor.

Los principios en que se basa la Política Nacional de Protección al Consumidor son los siguientes:

- Justicia: La Política de protección de las y los consumidores busca que las relaciones entre personas y proveedores conlleven una justicia plena para todas y todos; entendida ésta como la concreción de los preceptos de trato correcto y reciprocidad. Los intercambios justos entre consumidores y proveedores contribuyen a que toda la sociedad se organice sobre bases de justicia, razón por la cual el consumo no es un asunto exclusivamente económico ni monetario.
- Equidad: Como no todas las personas consumidoras participan en el mercado bajo las mismas condiciones, una Política de protección a las y los consumidores tiene que tomar en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad y de las que tienen más bajo nivel de ingreso y de consumo. Así mismo, esta Política incorpora la equidad de género como principio transversal que da contenido a los lineamientos y acciones previstas. Por otra parte, si bien las leyes y normas en materia de consumo se han redactado con miras a favorecer a las y los consumidores, las y los proveedores de bienes y servicios deben saber que también gozan de protección ante las denuncias sin fundamento y que tienen el derecho a que se les oiga.

- **Transparencia:** La Política Nacional debe promover la mayor claridad y amplitud en la información sobre las características y el precio del bien o servicio que se ofrece en el mercado. Para la o el consumidor, el precio debe ser cierto y presentarse de forma visible, así como las condiciones, garantías y formas de pago bajo las cuales se ofrece el bien o servicio. Para la o el proveedor, la publicidad mediante la cual anuncia sus bienes o servicios, debe remitirse a las características reales de los mismos; a la larga, una publicidad engañosa creará rechazo hacia determinados bienes o servicios cuando se lleguen a conocer y denunciar sus deficiencias.
- **Protección Universal:** La protección en materia de consumo debe garantizarse para todas y todos los consumidores sin ninguna discriminación; esta protección incluye a todos los servicios que prestan las instituciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.
- **Corresponsabilidad:** La protección y respeto de los derechos de las y los consumidores no se logra únicamente con la actuación del Estado, sino que además hace falta una participación activa tanto de las y los consumidores, que deben mantener una actitud responsable frente al consumo y al ejercicio de sus derechos y al cumplimiento de sus deberes, como de las y los proveedores, en quienes hay que fomentar la adopción de prácticas empresariales que favorezcan unas relaciones de consumo más equilibradas, justas y respetuosas en el mercado.
- **Sostenibilidad:** Este principio tiene una doble connotación; por una parte se refiere a que la Política Nacional debe contribuir al uso y consumo de bienes y servicios que respondan a necesidades básicas y proporcionan una mejor calidad de vida, y que al mismo tiempo minimizan el uso de recursos naturales, materiales tóxicos y emisiones contaminantes, de tal manera que no se ponen en riesgo las necesidades de futuras generaciones. Por otra parte, se refiere a que la Política logre activar intrínsecamente mecanismos que le permitan mantenerse y desarrollarse

en el tiempo, siendo fundamental para ello, el funcionamiento efectivo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.

- Eficacia: Con los recursos disponibles, que siempre serán limitados, la Política debe alcanzar el máximo de los objetivos propuestos, para lo cual será necesario el compromiso, iniciativa, cooperación y actuación coordinada entre todos los actores que intervienen en la ejecución de esta Política Nacional.

La Política Nacional de Protección al Consumidor (PNPC), está compuesta por seis ejes estratégicos, que son pilares fundamentales, han sido definidos teniendo en cuenta, por una parte, las necesidades de las y los consumidores salvadoreños y, por otra parte, las Directrices de Naciones Unidas para la Protección del Consumidor. Tiene como objetivo, mejorar el bienestar de las y los consumidores, protegiendo sus derechos e intereses a través del efectivo funcionamiento del Sistema Nacional de Protección al Consumidor. Siendo estos ejes los siguientes:

- 1) Protección de la salud y la seguridad en el consumo de bienes y servicios: La Ley de Protección al Consumidor en su artículo 4, reconoce como uno de los Derechos fundamentales de las y los consumidores, el ser protegidos contra los riesgos de recibir productos y servicios, que en condiciones normales o previsibles de utilización, pongan en peligro su vida, salud o integridad.
- 2) Protección de los intereses económicos de las y los consumidores, incluyendo medidas que les permitan obtener compensación: la adquisición de bienes y servicios, requiere de la vigilancia del Estado para garantizar a las y los consumidores, que los bienes y servicios adquiridos son los ofrecidos; que los documentos contractuales no contengan cláusulas abusivas; que los términos de las garantías estén acorde a lo indicado por la ley; que el precio pagado es el que informo el proveedor; que los intereses cobrados en casos de financiación para la adquisición de bienes sean calculados de acuerdo con lo establecido por la ley; y que además, el proveedor cumpla voluntariamente o forzosamente con sus obligaciones en

caso de desperfectos de los bienes, incluida la compensación económica por los daños y perjuicios causados por la adquisición de un bien o servicio y este derecho solo tiene sentido en la medida que existan, los mecanismos efectivos, tanto en la vía administrativa como en la judicial, para hacerlo valer en caso de reclamación.

- 3) Difusión y acceso a información, que tome en cuenta las necesidades de los distintos grupos y sectores y promueva el consumo sostenible de bienes y servicios: en virtud a este derecho se deriva, por un lado, una obligación de los poderes públicos, para promover esa información y, por el otro, la obligación de los actores económicos de ofrecer correcta información sobre sus productos y servicios. Las entidades públicas también promoverán que las asociaciones de consumidores contribuyan activamente en la tarea de proporcionar información útil para las y los consumidores.
- 4) Promoción de la educación formal e informal de las y los consumidores en materia de consumo sostenible, así como la capacitación a las y los proveedores en el cumplimiento de la normativa relacionada con la protección al consumidor.
- 5) Fomento de la participación organizada de las y los consumidores en la defensa de sus intereses: La organización ciudadana es la vía natural de vertebración de la sociedad civil. En cualquiera de sus formas, las organizaciones de ciudadanos son el vehículo mediante el cual las personas se organizan para realizar actividades comunes, y debe convertirse además en la manera de alcanzar el progreso y el avance de las sociedades. Por ello es muy importante para nuestra sociedad el promover, potenciar y fortalecer el tejido organizativo en materia de consumo. Con este objetivo, se instala dentro de la PNPC un eje esencial a través del cual se pretende establecer una relación franca y de mutua colaboración entre las instituciones del Estado y las organizaciones sociales; contribuir a generar más recursos para las asociaciones; y compartir conocimientos para mejorar la calidad de las actividades.

- 6) Promoción de la adopción de patrones de consumo sostenible desde las perspectivas ambiental, económica y social: Al formular una política de protección al consumidor, es necesario reconocer que las decisiones en materia de consumo repercuten en los modos de vida de las generaciones futuras, de ahí que las Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor establecen que los gobiernos deben promover la formulación y aplicación de políticas de consumo sostenible, es decir, el fomento de patrones de compra y uso de bienes y servicios que cubran las necesidades básicas y aporten una mejor calidad de vida a los seres humanos, sin ocasionar daños al medio ambiente ni a la sociedad.

2.2.2.5 Derecho Comparado

El derecho comparado suele ser calificado como una disciplina o método de estudio del derecho, que se basa en la comparación de las distintas soluciones que ofrecen los diversos ordenamientos jurídicos para los mismos casos planteados. Por este motivo queda claro que no es una rama del derecho sino una metodología de análisis jurídicos. Según Guillermo Cabanellas el Derecho Comparado es la rama de la ciencia general del derecho, que tiene por objeto el examen sistematizado del Derecho positivo vigente en los diversos países, ya con carácter general o en algunas de sus instituciones, para establecer analogías y diferencias, asimismo se dice que es una disciplina o método de estudio del derecho que se basa de la comparación de las distintas soluciones que ofrecen los diversos ordenamientos jurídicos para los mismos casos planteados, la cual no es propiamente una rama del Derecho.

Analizaremos como el derecho de los consumidores es protegido jurídicamente por las Repúblicas de Costa Rica, Guatemala, Honduras, Nicaragua y Panamá.

La República de Costa Rica reconoce el Derecho de los Consumidores en su Constitución en el artículo 46 que literalmente establece: “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”. Al hacer un análisis comparativo con la Constitución Salvadoreña, podemos observar que la costarricense contiene un mayor reconocimiento de la protección al consumidor, lo cual brinda un mayor estatus a los Derechos de los consumidores que en nuestro país. Este país cuenta con la Ley de Protección de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (LPCDEC), dicha ley contempla únicamente a la Conciliación Personal y el Arbitraje como únicos medios para la resolución de controversias, a diferencia de los medios alternos de solución de controversia de la LPC de El Salvador, ambos países regulan un procedimiento administrativo.

La República de Guatemala en su constitución recoge la protección de los derechos del consumidor como obligaciones del Estado en el artículo 119: Son obligaciones fundamentales del Estado: 1. La defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizarles su salud, seguridad y legítimos intereses económicos”. La Constitución de la República de Guatemala expresamente obliga al Estado a la defensa de los derechos de los consumidores, en cambio nuestra Constitución únicamente hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores en la parte final del inciso segundo del artículo 101 de La Constitución de la República de Guatemala es la única en Centroamérica que regula los derechos de los consumidores de manera más extensa, obligando al Estado en su artículo 119 a protegerlos; para la defensa de los derechos de los consumidores fue creada la Ley de Protección al Consumidor y Usuario (LPCU) la cual determina para la resolución de los conflictos y controversias que surjan entre proveedores y consumidores o usuarios, se establecen los siguientes procedimientos: a) Arreglo directo conciliatorio entre las partes; b) Arbitraje de consumo y c) Procedimiento administrativo. Únicamente se consideran como medios alternos de solución de controversia el arreglo directo conciliatorio entre las partes y el arbitraje de consumo, y el procedimiento administrativo funciona de manera similar al procedimiento sancionatorio de la Ley de Protección del

Consumidor de El Salvador, cuyo único objetivo es imponer sanciones en caso de infracciones comprobadas.

La República de Honduras reconoce el derecho a la protección de los consumidores en su Constitución en el artículo 331 “El Estado reconoce, garantiza y fomenta las libertades de consumo, ahorro, inversión, ocupación, iniciativa, comercio, industria, contratación de empresa y cualesquiera otras que emanen de los principios que informan esta Constitución. Sin embargo, el ejercicio de dichas libertades no podrá ser contrario al interés social ni lesivo a la moral, la salud o la seguridad pública”; al igual que nuestra constitución no reconoce expresamente los derechos de los consumidores, sino solo la defensa de los intereses de los mismos, lo cual hasta cierto punto deja en desventaja a la población. Este país al igual que El Salvador reconoce las directrices para la protección del consumidor de la ONU en la Ley de Protección del Consumidor de Honduras (LPC), por ser miembros de esta organización mundial y busca aplicarla y cumplirla. A diferencia de la Ley de Protección del Consumidor de El Salvador, la Ley de Protección de Honduras no contempla como tal, ningún medio alternativo de solución de conflictos de controversias.

La República de Nicaragua reconoce la protección de los derechos del consumidor en el artículo 105 de su Constitución “Es deber del Estado garantizar el control de calidad de bienes y servicios y evitar la especulación y el acaparamiento de los bienes básicos de consumo”. Al igual que otras constituciones Centroamericanas como la nuestra, la constitución de Nicaragua no reconoce o garantiza expresamente los derechos de los consumidores, únicamente se impone al Estado el deber de garantizar la calidad de los bienes básicos de consumo. Al igual que la Ley Salvadoreña, La Ley N° 182, denominada Ley de Defensa de los Consumidores (LDC) contiene normas referidas a los Derechos de los Consumidores, estableciendo puntualmente cuales son estos Derechos, no obstante, no toma como parámetro la Directiva para la Protección al Consumidor de la ONU. A diferencia de la LPC de El Salvador, la LDC no crea un órgano competente para velar por los derechos de los consumidores, ni para la aplicación de la Ley, sin embargo, le Corresponde al Ministerio de Economía y

Desarrollo la competencia y aplicación de la LDC. Esta Ley a diferencia de la LPC salvadoreña, muestra muchos vacíos en cuanto a la protección de los consumidores, así como en nuestro país el encargado de velar por el derecho de los consumidores era el Ministerio de Economía hasta el año 2005 cuando fue creada la Defensoría del Consumidor.

La República de Panamá en su Constitución en el artículo 49 establece: “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 a condiciones de trato equitativo y digno. La Ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, 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”, en el artículo antes citado regula de manera muy extensa los Derechos de los Consumidores, al expresar el reconocimiento por parte del Estado como el Derecho a la Calidad de los Productos, a la Información, la libertad de elección e igualdad. El reconocimiento expreso en el texto Constitucional otorga a los Derechos de los Consumidores el rango de Derechos Fundamentales, lo cual les da un margen más amplio de protección comparado con lo dispuesto en la Constitución Salvadoreña que solo reconoce la defensa de los intereses de los consumidores más no así sus derechos. En comparación con la Ley de Protección de El Salvador, la Ley N° 45, Normas sobre Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia y otra disposición (APCDC) de Panamá regula también todo lo concerniente a la competencia y monopolios, pero en el caso de El Salvador es tutelado por la ley de competencia; las normas contenidas en la Ley N° 45 al igual que la LPC Salvadoreña, establecen las funciones, organización administrativa y funcional de un órgano especial encargado de la aplicación de la Ley y la Protección de los Derechos de los Consumidores. Dentro de la Ley N° 45 se señala que los MASC son la conciliación y el arbitraje de consumo, a diferencia de la Ley de Protección del Consumidor Salvadoreña, esta es más amplia en cuanto

a los mecanismos que pueden ejercer los consumidores para defender sus derechos.

En los últimos años se ha fortalecido a nivel de Centro América, la institucionalidad y el marco normativo de la protección al consumidor; este avance ha surgido como consecuencia de un desarrollo basado en la apertura comercial, la promoción de las exportaciones, la entrada en vigencia de los tratados de libre comercio y la incorporación de las tecnologías de la información y comunicaciones. Todas las naciones centroamericanas cuentan con una legislación específica sobre la protección al consumidor, aunque el objeto tutelado esté definido de distinta manera, asimismo cuentan con agencias gubernamentales especializadas en la protección del consumidor.

Entre los países anteriormente desarrollados los únicos que reconocen explícitamente el derecho del consumidor en su texto constitucional son Guatemala y Panamá, por consiguiente, estos países reconocen directamente como derechos de rango constitucional regulando más ampliamente la protección del consumidor; mientras que en el resto de países lo que se establece es la obligación del Estado de proteger al consumidor.

En El Salvador y Panamá los órganos de protección del consumidor son instituciones independientes de carácter descentralizado; tienen personería jurídica, patrimonio y administración autónoma lo que, en principio, da una mayor garantía de independencia. Costa Rica optó por un diseño institucional complejo, ya que este tiene un sistema mixto, pues la función de protección al consumidor la desempeñan dos órganos: uno es una dependencia de un ministerio (Dirección de Apoyo al Consumidor, del Ministerio de Economía e Industria DAC-MEIC); el otro es la Comisión Nacional del Consumidor (CNC), un Órgano desconcentrado adscrito al mismo ministerio, pero que cuenta con personería jurídica instrumental.²²

2.3 MARCO CONCEPTUAL

²²Compendio: Estado de la Protección de los derechos del Consumidor en Centroamérica págs. 12-14.

Concepto de Derecho al Consumidor: El Derecho del Consumidor es por tanto la disciplina jurídica de la vida cotidiana del habitante de la sociedad de consumo. Su surgimiento, con alteraciones profundas en derecho tradicional, discurre directamente de la Revolución Industrial (con producción, comercialización, consumo, crédito y comunicación en masa), ya que ésta cambió por entero el día a día de los hombres, ahora llamados consumidores.²³

Defensoría del Consumidor: “Defensoría del Consumidor”, que es la encargada de hacer efectiva la protección de los derechos del consumidor. La nueva institución coordinará el “Sistema Nacional de Protección al Consumidor” (SNPC), integrado por todas aquellas instituciones públicas que tengan dentro de sus competencias la protección de los derechos de los consumidores en algunas áreas.²⁴

Consumidor o Usuario: toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien, reciba oferta de los mismos, cualquiera que sea el carácter público o privado, individual o colectivo de quienes los producen, comercialicen, faciliten, suministren o expidan.²⁵

Proveedor: toda persona natural o jurídica, de 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.²⁶

Medios alternos de solución de conflictos: son procedimientos en los cuales se da una negociación entre las partes para llegar a un resultado que satisfaga sus intereses, buscando que todos se beneficien de los acuerdos que se

²³ 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. Pág. 67

²⁴ Ley de Protección al Consumidor comentada agosto de 2008, art. 1, pág. 24

²⁵ Ley de Protección al Consumidor, 08 de octubre de 2005. Pág. 16

²⁶ Ley de Protección al Consumidor 08 de octubre de 2005. Pág. 16

logren. Son “alternos”, precisamente porque representan una alternativa u opción en lugar de acudir al órgano judicial.²⁷

Avenimiento: La palabra avenimiento es el resultado y la acción del verbo avenir, que proviene en su etimología del latín “advenīre” con el significado de reconciliación o concordancia entre partes con intereses contrapuestos. Consiste legalmente en un acuerdo de partes por el cual se ponen fin a sus diferencias, terminando el litigio.²⁸

Conciliación: La etimología indica que conciliación es un término derivado del latín conciliatio. El concepto hace referencia al acto y la consecuencia de conciliar: acordar, compatibilizar, convenir. Se trata de la acción de conseguir que dos o más partes opuestas logren llegar a un acuerdo para llevarse bien, en paz.²⁹

Mediación: es definida como un proceso por el cual el mediador ayuda a los contendientes a llegar a un acuerdo mutuo y aceptable, este puede ser considerado como un intermediario, pero de ninguna manera aconseja o patrocina a las partes, su función fundamental es acercar a las partes.

Una definición jurídica, dice que mediación es “la participación secundaria en un negocio ajeno a fin de presentar algún servicio a las partes o interesados. Apaciguamiento, real o intentado, en una controversia, conflicto o lucha. Facilitación de un contrato, presentando a las partes u opinando acerca de alguno de sus aspectos”.³⁰

Arbitraje:

Para Cabanellas el arbitraje es la acción o facultad de arbitrar y el juicio arbitral. Toda decisión dictada por un tercero, con autoridad para ello, en una

²⁷ Ley de Protección al Consumidor comentada agosto de 2008, pág. 19)

²⁸ deconceptos.com/ciencias-jurídicas/avenimiento, Recuperado el 28 de octubre de 2019, a las 10:45 AM

²⁹ definicion.de/conciliación/, recuperado el 28 de octubre de 2019, a las 3:20 PM

³⁰ Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales de Manuel Osorio pág. 457

cuestión o asunto. Integra un sistema de obtener justicia sin recurrir a las medidas externas, pero obteniéndose a derecho o justicia.³¹

Para Napoli, es el procedimiento que tiene por objeto la composición del conflicto por una persona u organismo cuyo laudo una vez dictado tiene que cumplirse obligatoriamente.³²

³¹ Diccionario Jurídico de Guillermo Cabanellas pág. 93

³² es.slideshare.net/robertojimenez1960/masc-34806388#:~:test, Recuperado el 31 de octubre de 2019, a las 9:50 AM

CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Marco Metodológico

3.2 Procedimiento Metodológico

Luego de establecer el planteamiento del problema, objetivos de la investigación y marco teórico, se hace necesario establecer la metodología de investigación, entendida como el conjunto de métodos y técnicas e instrumentos que servirán para lograr los objetivos de investigación planteados.

Es por ello, que en este capítulo se detalla el tipo de estudio, las técnicas, instrumentos, la determinación de la población, muestra y procedimiento para aplicar instrumentos y procesar la información obtenida del tema **“EFECTOS ECONÓMICOS Y JURIDICOS DE LAS RESOLUCIONES DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR DEL MUNICIPIO DE SANTA ANA”**.

3.3 Tipo de Investigación

Este tipo de investigación es de índole interpretativo ya que produce datos descriptivos, es decir, se toman las propias palabras de las personas, habladas o escritas y la conducta observable. Esto quiere decir, que el método se adapta en razón de las características particulares de aquello que se pretende estudiar, puesto que conserva un carácter provisional y su sentido es dado o se encuentra al finalizar el proceso. Esto se traduce en que la selección de la muestra, la recolección de los datos, el proceso de análisis y producción de resultados son simultáneos y mantienen una relación de reciprocidad entre ellos.

3.4 Enfoque Hermenéutico

En esta investigación se tomará en cuenta el enfoque hermenéutico que es el arte y teoría de la interpretación que tiene por fin aclarar el sentido del texto partiendo de sus bases objetivas (significaciones gramaticales de los vocablos y

sus variaciones históricamente condicionadas) y subjetivas (propósito de los autores).³³

La hermenéutica nos permite hacer una interpretación de los textos y toda la información recabada de la investigación, que en este caso servirá para encontrar mejores resultados y la veracidad en el estudio de la investigación; se utilizara el método cualitativo, siendo el que mejor se emplea en la temática de nuestra investigación, proyectándonos en obtener una fuente de información clara, concreta y confiable a través de métodos y herramientas viables como las entrevista, en donde nuestros informantes expondrán su pensar como conocedores de la realidad objetiva sobre el fenómeno permitiéndonos conocer más a fondo sobre el tema y así hacer un análisis tomando en cuenta el enfoque hermenéutico y dar respuestas verídicas a las preguntas de la investigación.

3.5 Objeto de Estudio

El objeto de estudio es hacer un trabajo de investigación que a su realización la información sea verídica y sean logrados los objetivos propuestos al inicio de esta investigación y aumentar de esta forma el conocimiento que se tiene en el área que se investiga.

En esta investigación se implementará una serie de preguntas abiertas en relación al tema **“EFECTOS ECONÓMICOS Y JURIDICOS DE LAS RESOLUCIONES DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR DEL MUNICIPIO DE SANTA ANA”**, con la finalidad de dar una respuesta a la problemática planteada y lograr los objetivos de investigación.

³³ [slideshare.net/bjalameda/presantacin-triangulacin](https://www.slideshare.net/bjalameda/presantacin-triangulacin), recuperado el 13 de noviembre de 2019, a las 11:10 AM

3.6 Población y Muestra

3.6.1 Población

Es importante establecer que una población refiriéndose a una investigación, es “la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”³⁴. Se nos hace necesario seleccionar una cantidad de sujetos, que sean aptos, para obtener la información idónea para comprobar el objeto de estudio de la presente investigación.

3.6.2 Muestra

La muestra es un subconjunto representativo, adecuado y válido de la población.³⁵ El objetivo del muestreo cualitativo es comprender el fenómeno de interés. La indagación cualitativa trabaja sobre muestras seleccionadas intencionalmente, pues el investigador elige individuos y contextos, al preguntarse quién puede darle mayor y mejor información acerca de su tópico. En esa lógica, se seleccionan individuos y contextos desde los cuales puede aprenderse mucho acerca del fenómeno.

En este estudio, se utilizó el muestreo por conveniencia, el cual tiene su origen en consideraciones de tipo práctico en las cuales se busca obtener la mejor información en el menor tiempo posible, de acuerdo con las circunstancias concretas que rodean tanto al investigador como a los sujetos de investigación o informantes clave.

Los informantes claves seleccionados serán:

MUESTRA	SUJETOS DE LA INVESTIGACION
N°1	Proveedor (ANDA)
N°2	Consumidor
N°3	Director del Centro de Solución de Controversias
N°4	Abogado especialista en la materia

³⁴ tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html?m=1, Recuperado el 21 de noviembre de 2019, a las 9:15 AM

³⁵ es.slideshare.net/mobile/gambitguille/seleccion-de-la-muestra-en-investigacion, Recuperado el 25 de noviembre de 2019, a las 2:25 PM

3.7 Recopilación de Datos

En el transcurso del proceso de investigación cualitativa, es necesario utilizar los diferentes instrumentos que nos ayudaran a conocer objetivamente el problema de investigación, con el fin de dar cumplimiento a los objetivos planteados; obteniendo resultados en la investigación cualitativa, es así, que el equipo investigador utilizará la técnica de entrevista en profundidad y para ello, se requiere de un instrumento escrito con preguntas abiertas previamente estructurada y no se utilizara ninguna forma estadística por el método empleado.

Los datos obtenidos serán proporcionados por el Director del Centro de Solución de Controversias, un consumidor, un proveedor que en este caso será ANDA y un abogado especialista en la materia, porque ellos tienen amplio conocimiento de lo que se investiga y son concedores del derecho.

3.8 Entrevista a Profundidad

Se realizará entrevistas en profundidad la cual es una técnica de recogida de información de carácter cualitativo, el cual se fundamenta en el análisis del discurso de manera individual y donde las ideas, opiniones y valoraciones del entrevistado son relevantes para el objeto de la investigación, dado que son quienes tienen la experiencia y pueden dar información verídica, valiosa y eficaz sobre el tema de interés, se realizarán entrevistas porque estas generan mayor amplitud de información posibilitando indagar y aclarar conceptos u opiniones que puedan surgir dentro de la entrevista; asimismo, se genera un ambiente de confianza entre el entrevistador y el entrevistado.

3.9 Triangulación de Datos y Vaciado de la Información

La información se recopilará por medio de la entrevista y se estudiará a través de la triangulación ya que es una técnica de análisis de datos que se centra en el contrastar visiones o enfoques a partir de los datos recolectados. Por medio de esta se mezclan los métodos empleados para estudiar el fenómeno, bien sea aquellos de orientación cuantitativa o cualitativa. El principal objetivo es

incrementar la validez de los resultados de una investigación, mediante la depuración de las deficiencias intrínsecas de un solo método de recogida de datos y el control del sesgo personal de los investigadores. Cuando mayor es el grado de triangulación, mayor es la fiabilidad de las conclusiones alcanzadas.³⁶

Para el vaciado de la información se realizarán matrices donde se transcribirá literal la información obtenida de los informantes claves, la cual contiene los elementos necesarios que nos servirán para su respectivo análisis.

La primera matriz contendrá todas las preguntas con sus respectivas respuestas.

La segunda matriz contendrá el análisis de la información por medio de la triangulación, en la cual detallara la categoría, puestos que los informantes son: el Director del Centro de Solución de Controversias, un consumidor, un proveedor que en este caso será ANDA y un abogado especialista en la materia.

3.10 Elaboración de Instrumentos

La guía de entrevista consiste en la elaboración de preguntas abiertas debidamente estructuradas sobre el tema de investigación y que permitan obtener información amplia y clara sobre el tema de investigación.

Una vez se cuente con el instrumento de guía de entrevista, esta se realizará por los miembros del equipo en el lugar y a la hora acordada para poder entrevistar a cada informante clave, a quienes se les describirá el instrumento, respondiendo a las interrogantes de forma oral, grabando en audio sus declaraciones, previa autorización, reservando su identidad para evitar futuros inconvenientes; tomando como factor importante el tiempo disponible de los entrevistados, para no interrumpir sus actividades laborales, obteniendo únicamente la información útil y pertinente para la investigación.

3.11 Análisis de la Discusión de Resultados

³⁶ Slideshare.net/bjalameda/presentacin-triangulacin, Recuperado el 03 de diciembre de 2019, a las 2:35 PM

Luego de obtener la información de la muestra se llevará a cabo un análisis con el objetivo de realizar el vaciado correspondiente con el fin que los datos obtenidos sean comprensibles para el lector y se utilizarán claves para hacer referencia a los informantes con el objetivo de mantener la confidencialidad conformándose de la siguiente manera: Consumidor, Proveedor (ANDA), Director del Centro de Solución de Controversias y Abogado especialista en la materia de derecho de consumidores.

En una investigación es importante la evaluación de los datos ya que con ello nos referimos a todos los métodos o procesos que se aplican para fijar lo que ocurre como resultado de la investigación. En este caso la evaluación de los datos se realizará a través del proceso interpretativo-hermenéutico, logrando con este proceso darle un significado a las palabras y acciones de los participantes en el estudio, dichas palabras y acciones serán interpretadas de acuerdo al contexto que se dieron, con el fin de llegar al análisis.

3.12 Resultados Esperados

- Conocer los efectos económicos y jurídicos que generan las resoluciones del Centro de Solución de Controversia de la Defensoría del Consumidor.

- Conocer el procedimiento a seguir en los Medios Alternos de Solución de Controversia al momento de dirimir conflictos.

- Conocer la coercibilidad de las resoluciones emitidas por el Centro de Solución de Controversia.

3.13 Alcances y Posibles Riesgos

Utilizando el diseño metodológico, este nos permitirá la viable y correcta obtención de información, en donde el medio a investigar y los factores se volverán indispensables para la recopilación de datos, de lo contrario, al no determinarse éstos, se correría el riesgo que no se pudiera obtener la información correcta y necesaria para nuestra investigación, por lo cual se contará con los diferentes factores: jurídicos, laborales, sociales y la viabilidad de entrevistas.

CAPITULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

La triangulación de datos se puede definir como la adopción por los investigadores de diferentes perspectivas sobre un problema sometido a estudio o de modo más general, en la respuesta a las preguntas de investigación. Estas perspectivas se pueden sustanciar usando varios métodos, en varios enfoques teóricos o de ambas maneras. Las dos están o deben estar vinculadas. Además, la triangulación se refiere a la combinación de diferentes clases de datos sobre el fondo de las perspectivas se deben de tratar y aplicar en la medida de lo posible en pie de igualdad y siguiendo por igual los dictados de la lógica. Al mismo tiempo, la triangulación (de diferentes métodos o tipos de datos) debe de permitir un excedente importante de conocimiento, por ejemplo, debe de producir conocimiento en diferentes niveles, lo que significa que van más allá del conocimiento posibilitado por un enfoque y contribuyen de esta manera a promover la calidad de la investigación.³⁷

4.1 Matriz de Análisis de Triangulación de Entrevista Dirigida al Director del Centro de Solución de Controversias

Categoría de Pregunta	Doctrina	Respuesta del Entrevistado	Análisis de Grupo
1) ¿Cuál es el proceso que debe de seguir el consumidor para	Cuando el consumidor o usuario, se ve afectado en sus derechos por parte del proveedor este puede	De conformidad al artículo 109 de la Ley de Protección al Consumidor, los consumidores que se consideren afectados en sus derechos o intereses legítimos por	Debe de presentar su denuncia ante la defensoría del consumidor por cualquier medio idóneo ya sea de forma oral, escrito, telefónica,

³⁷ Ocampos, D. (15 de octubre de 2019). Investigalia. Recuperado el 6 de julio de 2020, a las 10:40 AM, de investigaliacr.com/investigacion/triangulacion-en-la-investigacion-cualitativa/

<p>presentar una denuncia por la violación de algún derecho ante la Defensoría del Consumidor?</p>	<p>interponer una denuncia ante la Defensoría del Consumidor para que se resuelva administrativamente, la cual puede presentarse de forma escrita, verbal, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio idóneo.</p>	<p>actuaciones de proveedores de bienes o servicios que contenga la Ley, podrán presentar la denuncia ante la Defensoría de forma escrita, verbal, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio idóneo para tales fines, debiendo contener al menos la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La identificación y datos generales del denunciante • La identificación y datos generales del proveedor • Una descripción de los hechos que originaron la controversia; y, • La pretensión del denunciante <p>Si la denuncia no cumple con los requisitos legales establecidos en el inciso anterior, la Defensoría prevendrá al interesado para que subsane las omisiones en un plazo de 3 días, debiendo en caso de no hacerlo, declarar la admisión o inadmisibilidad de la misma.</p> <p>De conformidad a los principios legales establecidos en la Ley de Procedimientos administrativos, la Defensoría del Consumidor cuenta con los siguientes</p>	<p>electrónica o por cualquier otro medio que considere pertinente.</p> <p>Una vez presentada su denuncia la defensoría verificara si cumple con los requisitos establecidos en la LPC. Aceptada la denuncia la Defensoría tratara de acercar a las partes por medio del avenimiento, si el proveedor no accede, el consumidor puede ratificar la denuncia para que se pueda seguir con el procedimiento a través de los medios Alternos de Solución de Controversia.</p>
--	---	--	---

		<p>medios para la atención de reclamos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Página web www.defensoria.gob.sv 2) Centro de atención de llamadas 910 3) WhatsApp 78609704 4) App Defensoría 2.0 5) Ventanillas de atención descentralizada en las Gobernaciones Departamentales. 6) Ventanillas de atención descentralizada en las sedes de Ciudad Mujer 7) Redes sociales Facebook y Twitter 	
<p>2) ¿Considera que los Medios Alternos de Solución de Conflictos son los más eficaces para solucionar las controversias?</p>	<p>En una sociedad democrática existe una pluralidad de sujetos, con pluralidad de necesidades, intereses y posiciones. Estos actúan libremente, en forma distinta unos con otros. Se presentarán conflictos con cierta frecuencia, por ello hay que conseguir formas</p>	<p>Actualmente, los Medios Alternos de Solución de Conflictos son considerados los mecanismos idóneos y eficaces para la solución de conflictos de carácter comercial, esto en razón de los principios que son aplicables a los mismos: celeridad, eficacia, equidad, imparcialidad, gratuidad, entre otros, además la voluntad de las partes se encuentra muy visible en proceso, pues son ellas las que construyen los acuerdos,</p>	<p>Los medios alternos de solución de controversia son eficaces para solucionar los conflictos entre proveedor y consumidor ya que estos son rápidos y eficientes. Todos los medios que la defensoría implementa son gratuitos, garantizando así que todos los consumidores puedan acceder a ellos cuando se les ha vulnerados un</p>

	<p>eficaces de resolver los mismos, siendo importante dar solución al desbalance que presenta en la misma.</p> <p>Por eso los medios alternos de solución de conflictos son los más eficaces para la resolución de conflictos recordando que la sociedad es cambiante por lo cual, las leyes se deben ir adaptando a las nuevas realidades.</p>	<p>asistidos por un Conciliador, quien de ser necesario, puede sugerir soluciones que sean beneficiosas para las partes.</p>	<p>derecho y la aplicación de los principios permite la construcción de acuerdos entre las partes.</p>
<p>3) ¿Cuál es la etapa de los Medios Alternos de Solución de Conflictos en la que frecuentemente se logran dirimir las denuncias?</p>	<p>El avenimiento es una etapa de los Medios Alternos de Solución de Conflictos, que logra dirimir las denuncias, es una forma de poner término a un juicio que ya se ha iniciado y se encuentra pendiente por un acuerdo de las partes. En el fondo es una forma de transacción, realizada por las partes durante la tramitación del litigio.</p>	<p>De conformidad a los artículos 111, 115 y 119, las partes que sometan sus conflictos a conocimiento de la Defensoría podrán optar por la Mediación, la conciliación y el arbitraje, no obstante, existe una etapa previa denominada avenimiento, en la cual consta en que una vez ingresada la denuncia, se calificará la procedencia del reclamo y se propondrá a las partes, un avenimiento basado en la equidad y justicia, aplicando un mecanismo en el que se haga uso de cuanto medio se estime adecuado, es precisamente esta etapa, en la que se resuelve la mayor</p>	<p>El medio que con mayor frecuencia se solucionan los conflictos dentro de la defensoría del consumidor es el Avenimiento, Muchos de los consumidores deciden terminar sus conflictos en esta etapa para evitar continuar un proceso que les implicara gastos en transporte para poder asistir a las audiencias y porque los reclamos muchas veces no son de grandes cantidades.</p>

		cantidad de casos, llegando a registrarse, incluso, un cierre satisfactorio de las controversia hasta el 88% del total de reclamos recibidos.	
4) ¿Cuál es el tipo de servicio por el que más demandas reciben por parte del consumidor en esta unidad?	Según los doctrinarios es difícil establecer una categoría de los servicios que con mayor frecuencia los consumidores demandan ya que las necesidades que presentan son variadas.	La Defensoría del Consumidor recibe la mayor cantidad de reclamos del sector agua potable, Telecomunicaciones, créditos financieros y comerciales y electrodomésticos.	Los servicios más denunciados ante la Defensoría son: los servicios básicos como el Agua Potable, energía eléctrica, telecomunicaciones, créditos financieros, comerciales y electrodomésticos.
5) ¿Cuáles son los efectos Jurídicos que se generan a través de las resoluciones del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, tanto para el consumidor y el proveedor?	Las resoluciones brindadas en los Medios Alternos de Solución de controversia, tienen como efecto jurídico, lo equivalente al contrato de transacción ya que las partes terminan extrajudicialmente una controversia o litigio pendiente o precaven en el litigio eventual. Las personas intervinientes deben de ser personas capaces de disponer de los objetos	Las resoluciones emitidas por la Defensoría del Consumidor y el Tribunal Sancionador son de obligatorio cumplimiento, siempre respetando el principio de defensa y contradicción pudiendo llegar hasta la Sala de lo Contencioso Administrativo en el caso del proveedor. Por un lado, los acuerdos plasmados en las etapas de avenimiento o conciliación, tienen fuerza ejecutiva, ya que surten los efectos propios de la "Transacción", así en caso de incumplimiento, las partes tienen la facultad de someter el conflicto a la vía judicial.	Los procesos que se llevan en la Defensoría del Consumidor, son procesos administrativos y las resoluciones o la certificación del acuerdo que se llegan en la Defensoría son de estricto cumplimiento tanto para el proveedor y el consumidor; y al incumplirla uno de estos se puede seguir un proceso por vía judicial para que dicha resolución o certificación del acuerdo se cumpla.

	comprendidos en la transacción.	En el caso de las resoluciones emitidas por el Tribunal Sancionador, por tratarse de un proceso administrativo, se somete a las condiciones establecidas en dicha rama del derecho, pudiendo inclusive recurrir sus resoluciones hasta el proceso contencioso administrativo y constitucional.	
6) ¿Cuáles son los efectos Económicos que se generan con las resoluciones del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, tanto para el consumidor y el proveedor?	Las resoluciones del centro de solución de controversia, no tienen coercibilidad, pero la certificación del acuerdo conciliatorio, si tiene coercibilidad, ya que, certificado el acuerdo conciliatorio, el mismo, tiene fuerza ejecutiva tanto para el proveedor y el consumidor y puede ser presentado frente a los tribunales para iniciar un proceso judicial cuando uno de ellos lo incumplen.	En el caso de las denuncias de carácter individual, la restitución económica será conforme a las peticiones establecidas en la pretensión de la denuncia por parte del consumidor, generalmente estas obedecen a las consecuencias palpables del incumplimiento que realiza el proveedor. En este tipo de casos, de no lograrse un acuerdo en los medios alternos de solución de conflictos, conocerá el tribunal sancionador, quien podrá, conforme a sus facultades interponer las sanciones establecidas en la Ley de Protección al Consumidor y su reglamento. Al referirnos a los casos de afectación colectiva o difusa, además de restituirse el daño económico ocasionado de manera individual al consumidor, se hace del	Los efectos económicos que surgen a través de las resoluciones se dan cuando el proveedor haya incumplido con una de sus obligaciones y ha dañado al consumidor se puede interponer una sanción en el tribunal sancionador de conformidad con la ley de protección al consumidor y éste al no pagar la sanción interpuesta se puede demandar ante la vía judicial para que se le exija el cumplimiento de la sanción.

		<p>conocimiento del Tribunal Sancionador, quien podrá conforme a sus facultades interponer las sanciones establecidas en la Ley de Protección al Consumidor y su reglamento</p> <p>Por otra parte, dentro de los efectos económicos es la transparencia del mercado, y la seguridad jurídica que lo que estoy adquiriendo cumple con los requisitos de los contratos de compra venta, basados en la voluntad de las partes, causa y objeto lícito.</p>	
<p>7) ¿Qué Mecanismos Internacionales se utilizan cuando un consumidor se ve afectado por proveedores extranjeros?</p>	<p>La cooperación y las relaciones internacionales que mantienen los mecanismos de protección al consumidor de diferentes países son fundamentales para que haya un intercambio periódico de información, se comparta información técnica y se fomente la capacidad para aplicar y asegurar recíprocamente el cumplimiento de los acuerdos multilaterales sobre</p>	<p>Por el principio de territorialidad la Defensoría del Consumidor tiene jurisdicción a nivel nacional, pero cuando un consumidor se ve afectado por proveedores extranjeros la DC cuenta con convenios con las entidades homologas de los diferentes países donde sobresalen; Consumers International en Estados Unidos, Aecosan de España, Profeco en México, Indecopi en Perú, Sernac de Chile, Diaco Guatemala, entre otros.</p>	<p>La Defensoría del Consumidor tiene jurisdicción en el territorio salvadoreño, pero cuando un proveedor extranjero afecte los derechos de un consumidor que está en el territorio salvadoreño, este puede interponer una denuncia ante la defensoría del consumidor para que esta busque los mecanismos internacionales para poderle dar una respuesta al consumidor, es aquí que juega un papel importante los convenios con los diferentes países como por ejemplo: Consumers International en Estados Unidos,</p>

	<p>cuestiones de protección al consumidor. También es necesario la cooperación regional e internacional para desarrollar posiciones comunes a la hora de negociar normas y otras medidas</p>		<p>Aecosan de España, Profeco en México, Indecopi en Perú, Sernac de Chile, Diaco Guatemala para poder cooperar y así darle seguridad jurídica y evitar que muchos consumidores se vean afectados.</p>
<p>8) ¿Qué coercibilidad tienen las resoluciones emitidas por el Centro de Solución de Controversias frente al proveedor?</p>	<p>Las resoluciones del centro de solución de controversia, no tienen coercibilidad, pero la certificación del acuerdo conciliatorio, si tiene coercibilidad, ya que, certificado el acuerdo conciliatorio, el mismo, tiene fuerza ejecutiva para el proveedor y puede ser presentado frente a los tribunales para iniciar un proceso judicial cuando el proveedor lo incumplen.</p>	<p>Las actas de acuerdo en conciliación tienen fuerza ejecutiva y pueden hacerse valer en sede judicial; además de la sanción económica impuesta por el Tribunal Sancionador de acuerdo a la gravedad del derecho vulnerado.</p>	<p>Las resoluciones emitidas por la defensoría del consumidor no tienen coercibilidad, pero la certificación de un acuerdo de conciliación o mediación si tiene fuerza ejecutiva y al incumplimiento de dicho acuerdo se puede iniciar un proceso en los juzgados de lo contencioso administrativo para que a través de la vía judicial se llegue al cumplimiento del acuerdo.</p>
<p>9) ¿Cuáles son las ventajas y desventajas de</p>	<p>Ventajas</p> <p>a) Son mecanismos de los cuales podemos</p>	<p>Ventajas</p> <p>a) Son voluntarios</p> <p>b) Son Confidenciales</p>	<p>Ventajas:</p> <p>a) Son procesos gratuitos</p> <p>b) Son procesos ágiles y</p>

<p>utilizar los Medios Alternos de Solución de Conflictos?</p>	<p>valernos para ponerle fin a nuestras controversias.</p> <p>b) Son confiables, apegados a la equidad, a la justicia y la ley.</p> <p>c) Son procesos económicos.</p> <p>Desventajas.</p> <p>a) El incumplimiento del convenio conciliatorio</p> <p>b) La posibilidad de atrasar la solución del problema.</p> <p>c) La falta de conocimiento de la población para este tipo de procesos.</p>	<p>c) Economía de tiempo y dinero</p> <p>d) El protagonismo lo tienen las partes</p> <p>e) Propicia la amistad y convivencia pacífica</p> <p>Desventajas</p> <p>a) Desconocimiento del tema de la conciliación por la población</p> <p>b) Existen probabilidades de un incumplimiento del acuerdo conciliatorio</p> <p>c) Existen probabilidades que las partes soliciten arbitraje o peritaje, lo cual genera un costo adicional.</p> <p>d) Los consumidores llegan alterados, hostiles y su pretensión solo es afectar al proveedor, no un acuerdo beneficioso para las partes.</p>	<p>rápidos</p> <p>c) Son procesos confidenciales</p> <p>Desventajas:</p> <p>a) Desconocimiento de cada uno de los medios alternos</p> <p>b) Existe la probabilidad de un incumplimiento del acuerdo por parte de las partes</p>
--	--	---	---

4.2 Matriz de Triangulación de la Información Obtenida por el Proveedor (ANDA)

Categoría de Pregunta	Doctrina	Respuesta del Entrevistado	Análisis de Grupo
1) ¿Cuál considera que es la importancia que tiene el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor en el Municipio de Santa Ana?	Es responsable de recibir las solicitudes de atención de las personas consumidoras por quejas y violaciones a sus derechos y a la Ley de Protección al Consumidor e implementar con esa finalidad los medios alternos de solución de conflictos; y cuando corresponda, trasladar al Tribunal Sancionador las denuncias que sean procedentes.	Significa un mecanismo de defensa para los consumidores, si se han presentado problemas con su contrato, con el servicio que han contratado puede ir y agotar la instancia para defenderse y no solo se quedan con la versión del proveedor y tienen una posibilidad de ser escuchados, además de recibir una explicación a la brevedad para llevar el proceso.	La importancia es que el Centro de Solución de Controversia busca resolver los conflictos entre el proveedor y consumidor de manera ágil, sencilla y sin necesidad de acudir ante los órganos encargados de la impartición de la justicia.
2) ¿En qué términos considera que la ley de protección al consumidor desprotege los derechos de los proveedores?	La Ley de Protección al Consumidor tiene como objetivo la necesidad de proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar una relación de equilibrio entre los proveedores y consumidores,	El derecho de los consumidores es una rama de derecho de una función social, no los desprotege, nosotros nos vemos muchas veces desfavorecidos o pareciera que el asunto es desbalanceado pero realmente la función social es emparejar la relación lo cual el proveedor tiene muchos más mecanismos para la administración propia como empresa,	La Ley de Protección al Consumidor no desprotege a los proveedores, sino, trata de igualar las cargas de las partes porque muchas veces los consumidores se ven afectados por el abuso del poder económico que los proveedores poseen, en ese sentido, lo que la ley pretende es que exista

	<p>así como tener una certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores. En ese sentido se reconocen a los consumidores derechos básicos que deben ser respetados por todos los proveedores, a fin de evitarse denuncias ante la entidad encargada de velar por dar cumplimiento a la Ley de Protección al Consumidor; denuncias que pueden derivar altas multas para los proveedores o generarles costos grandes si se elevan los procedimientos hasta la Corte Suprema de Justicia, en un Proceso Contencioso Administrativo.</p>	<p>los contratos que se laboran, etc., en un contrato de adhesión podría ser que el consumidor no vio la letra pequeña, la defensoría del consumidor trata de emparejar y ese emparejamiento muchas veces pareciera que inclina un poco la balanza pero sin inclinar esa balanza la relación jurídica fuera pareja, si solo se quedaran con la versión del proveedor y no existiera la igualdad en una audiencia no interviniera la otra parte y la cláusula pequeña por ejemplo es contradictoria, no desfavorezca al proveedor.</p>	<p>un equilibrio entre ambos.</p>
<p>3) ¿Qué tipo de procesos han sido denunciados ante la</p>	<p>Según un comunicado de prensa de la Defensoría del Consumidor los procesos denunciados están</p>	<p>La defensoría debe de encajonar los procesos en relación a la Ley del Consumidor, incumplimiento del contrato, cláusulas abusivas, una mala facturación,</p>	<p>Ante la defensoría del consumidor cada día llegan muchos reclamos ya sean por cobros indebidos en las facturas ya que muchas veces no</p>

<p>Defensoría del Consumidor?</p>	<p>sustentados por la falta de información en promociones u ofertas, al no detallar la vigencia de promociones ni las condiciones o restricciones al momento de la compra, especialmente en almacenes de ropa, zapatos y accesorios.</p> <p>También denuncias por publicidad engañosa en ópticas, restaurantes, supermercados, proveedor de muebles y electrodomésticos por no cumplir con la publicidad divulgada.</p>	<p>todo este tipo de situaciones se presentan a una relación consumidor y proveedor, a veces es desventajosa en este caso para el usuario y le da la facultad al consumidor para interponer la denuncia para que se le aclare o arreglen o se elimine esa cláusula, incumplimiento del contrato, incumplimiento parcial, falta de servicio.</p>	<p>prestan el servicio de la mejor manera es por eso que los consumidores que se ven afectados en sus derechos acuden ante la Defensoría del Consumidor para que esta institución les pueda resolver su reclamo.</p>
<p>4) ¿Cuáles son los efectos económicos que surgen de las resoluciones emitidas por el Centro de Solución de</p>	<p>Los efectos económicos es una multa impuesta al proveedor por la infracción cometida las cuáles se clasifican en leves, graves y muy graves, dicha multa será determinada teniendo en cuenta criterios como el</p>	<p>El efecto económico es cuantificable porque se desprende de una facturación, un efecto puede ser negativo cuando el proveedor demuestra que la facturación estaba correcta, se explica el porqué de la facturación cuando hay un error o se ha cometido un error por parte del proveedor, se hace que se retracta del cobro o lo hace llegar a un parámetro</p>	<p>Para el proveedor el efecto económico sería responder de manera pecuniaria, cuando se comprueba que ha existido un error involuntario u cuando haya un agravio al derecho del consumidor el proveedor debe de aclarar el porqué del cobro, pero si comprueba que no</p>

<p>Controversias de la Defensoría del Consumidor a usted como proveedor?</p>	<p>tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, la reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.</p>	<p>mucho más real o le da otro tipo de salida contemplado en la ley, el efecto económico es restituir, reembolsar, como ANDA, tenemos un mecanismo que le rebajamos a la facturación, por ejemplo nos debía cien dólares de los Estados Unidos de América pero existió un error nos debe veinticinco dólares nada más y por ejemplo una factura de mil dólares y solo tenía que pagar quinientos dólares se da una nota de abono, se abona a su cuenta del Súper Avit para ir descontando los próximos meses.</p>	<p>hay ningún agravio no surge ningún efecto económico.</p>
<p>5) ¿Cuáles son los efectos jurídicos que surgen al dictarse una resolución en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor a</p>	<p>En caso de acuerdo conciliatorio, éste producirá los efectos de la transacción y la certificación del acta tendrá fuerza ejecutiva, por lo tanto esa resolución obliga al proveedor al cumplimiento forzado de la obligación, muchas veces el proveedor no le toma importancia a este</p>	<p>El Centro de Solución es la segunda fase de la defensoría, comienza con la denuncia luego la defensoría llama a un avenimiento el cual es un proceso previo cuando en el avenimiento no hay acuerdo pasa a la conciliación o mediación, en la conciliación llama a las partes y los acuerdos a los que lleguen tienen fuerza ejecutiva en el caso que uno de los dos quede comprometido podría tener un efecto absolutorio cuando se cierra</p>	<p>El efecto jurídico que contrae el proveedor ante una resolución dictada por una autoridad competente es el cumplimiento de las medidas o los acuerdos tomados para resolver el conflicto; es decir que todo proveedor está en la obligación de cumplirla y en el caso de incumplimiento de esta se puede acudir ante los juzgados ya que tiene</p>

<p>usted como proveedor?</p>	<p>tipo de medios para solucionar los conflictos, porque son realizados precisamente por entidades administrativas y no judiciales, entendiéndose aquellas que lo acordado en esa audiencia, no tiene el carácter formal como el de una sentencia emanada del órgano judicial; es por eso, que las actas que levanta la Defensoría, adquieren fuerza ejecutiva, para obligar al cumplimiento de lo acordado; en el arbitraje el legislador ha sido más exigente todavía, en el sentido que la certificación del laudo arbitral tiene la misma fuerza y validez de una sentencia judicial ejecutoriada y pasada en autoridad de cosa juzgada y deberá ser expedida por la Defensoría, pudiendo exigir</p>	<p>un caso ya no se puede abrir por la misma causa, es un efecto jurídico la cosa juzgada, cuando no hay acuerdo en la conciliación pasa al Tribunal Sancionador, el Tribunal puede ser si hay violación o no de la ley.</p>	<p>fuerza ejecutiva.</p>
------------------------------	--	--	--------------------------

	su cumplimiento forzoso.		
6) ¿Desde su punto de vista cuál es el Medio Alternativo de Solución de Controversias más adecuado para resolver los conflictos con el consumidor?	El arbitraje, ya que es un mecanismo que pretende satisfacer la necesidad tanto del consumidor como del proveedor, la Defensoría propone a las partes el someter su controversia, constituye un mecanismo por medio del cual las partes involucradas, proveedor y consumidor, voluntariamente deciden someter su conflicto a un tribunal arbitral, quien después de contar con el análisis de las pruebas, tiene la facultad de emitir una decisión denominada laudo arbitral, que es una decisión definitiva y obligatoria para ambas partes.	La conciliación o el arbitraje, pero este tiene complicación por que la defensoría casi no tiene peritos, uno tiene capacidad arbitral podría haber un acuerdo para conseguir los peritos. La conciliación es más fácil y los efectos aseguran los intereses.	El medio alternativo de solución de controversias más adecuado para resolver el conflicto es la conciliación porque este mecanismo busca una solución directa y amistosa, donde las partes en conflictos cuentan con la colaboración activa de un tercero llamado conciliador, que debe tener ciertas características como la capacidad de fomentar la comunicación entre las partes, el manejo racional de la información, la capacidad de síntesis de los puntos de vista divergentes, la comprensión de los intereses de ambas partes, etc.

<p>7) ¿Cuál es el papel que desempeña el Centro de Solución de Controversias, ante las denuncias interpuestas en su contra?</p>	<p>Es el mediador que intenta la comunicación directa con el proveedor y consumidor por cualquier medio idóneo para buscar una solución expedita a la pretensión del consumidor y fomentar el comportamiento ético y la responsabilidad social de los empresarios, promoviendo el respeto a los derechos de los consumidores.</p>	<p>El papel es acercar a las partes y llegar a un acuerdo sin que pase a la parte sancionatoria, trata de llegar a un acuerdo, si la parte proveedora no ofrece un acuerdo económico pide que le explique el contrato.</p>	<p>El centro de solución juega un papel fundamental, a través de los medios alternos de solución de controversias porque es el que se encarga de dar respuesta a las denuncias dirimiendo los conflictos interpuestos en su contra.</p>
---	---	--	---

4.3 Matriz de Triangulación de Datos Obtenidos del Consumidor.

Categoría de Pregunta.	Doctrina.	Respuesta del Entrevistado.	Análisis de Grupo.
1) ¿Qué tipo de proceso ha realizado en la Defensoría del Consumidor?	La defensoría del consumidor tiene como mandato de ley la promoción y protección de derechos de la población consumidora; para ello, un elemento esencial es la educación y formación permanente de los consumidores, a través de eso cualquier persona consumidora que se siente afectado en algún derecho puede acudir ante la defensoría del consumidor.	En la Defensoría del Consumidor realicé la denuncia por el recibo que viene muy alto de agua y por eso fui a reclamar para que me pudieran dar una solución a dicho problema.	En la defensoría del consumidor se puede realizar cualquier tipo de denuncia, por ejemplo, en los recibos recargados, pero eso va depender del derecho que el consumidor considere vulnerado o afectado y por consiguiente el tipo de proceso a seguir.
2) ¿Cuáles derechos conoce que protege la Ley de Protección al Consumidor?	Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno	Pues ahí le ayudan a uno para rebajar las cuotas que vienen en los recibos de agua porque salen muy elevados, asimismo le dan información a uno para que no seamos víctimas de los proveedores.	Los derechos que protege a los consumidores están regulados en la ley de protección al consumidor en su artículo 4 los cuales cuando un consumidor se acerca a la defensoría del consumidor son explicados por esta institución.
3) ¿Cómo ha sido la atención que ha recibido en la	Toda institución del Estado está obligada a brindar una buena	La atención que recibí en la Defensoría del Consumidor fue	La atención que debe de brindar la defensoría del consumidor a todos

<p>Defensoría del Consumidor cuando ha interpuesto una denuncia?</p>	<p>atención ya que la ley de ética gubernamental regula el desempeño de cada funcionario para prevenir las prácticas corruptas y sancionar los actos contrarios a los deberes establecidos por dicha ley.</p>	<p>excelente ya que me trataron muy bien, me ayudaron con mi denuncia y además me explicaron que puedo hacer para no ser víctima de los proveedores.</p>	<p>los usuarios que se acercan a dicha institución debe de ser de alta calidad veracidad e imparcialidad basándose en los principios éticos ya que dicha institución tiene la obligación de velar por el cumplimiento de los derechos de los consumidores.</p>
<p>4) ¿Cuánto tiempo llevo su proceso en la Defensoría del Consumidor?</p>	<p>La duración razonable del trámite, se entenderá tal luego de confrontar el efectivo cumplimiento de los plazos procesales con otras circunstancias, por ejemplo, con la complejidad del litigio, los márgenes ordinarios de duración según las circunstancias específicas de cada controversia, la conducta procesal del litigante y la de sus letrados, la de las autoridades incluyendo la actividad del juez, la acumulación de trabajo, la consideración de los medios disponibles, etcétera</p>	<p>Pues el proceso que yo lleve en la defensoría del consumidor me llevo más de un mes.</p>	<p>La defensoría del consumidor utiliza los medios alternos de solución de controversia regulados en la ley para resolver los conflictos entre proveedor y consumidor ya que estos son proceso agiles y depende de las partes en qué etapa del proceso le ponen fin.</p>
<p>5) ¿Por Cuáles medios se le resolvió su denuncia en la Defensoría del Consumidor y</p>	<p>Los medios alternos de solución de conflictos dentro de la Defensoría del Consumidor son: el avenimiento,</p>	<p>Mi denuncia me la resolvieron a través de la conciliación y el procedimiento que llevo fue que</p>	<p>En la Defensoría del Consumidor se pueden llevar diferentes tipos de procedimientos, que regula la ley</p>

<p>cuál fue su procedimiento?</p>	<p>conciliación, mediación y el arbitraje; considerados como un mecanismo para valerse y ponerle fin a las controversias, se caracterizan entre otras cosas, por ser altamente confiables, apegados a la equidad, justicia y la ley. El procedimiento a seguir dependerá de la voluntad de las partes.</p>	<p>primero me presente a la Defensoría del consumidor a poner una denuncia por las alteraciones del precio de agua en el recibo de ahí me dijeron que iban a tratar de comunicarse con el proveedor en este caso que fue ANDA y posteriormente me llamaron a dos audiencias, la primera para llegar un acuerdo que era en la audiencia de avenimiento, pero no llego el representante de ANDA, por lo cual los de la defensoría me dijeron que si quería continuar el proceso debía ratificar mi denuncia y así lo hice. Es así que me convocaron para otra audiencia de conciliación y en esa llegamos a un acuerdo con ANDA que me iban a reducir la cantidad a pagar y se cerró el caso.</p>	<p>de protección de consumidor como el avenimiento, conciliación, mediación y el arbitraje. Cada proceso tiene su lapso de tiempo para poderse resolver, pero de ahí dependerá de las partes en qué etapa llegan a un acuerdo para resolver el conflicto, aunque el arbitraje se puede solicitar en cualquier etapa del proceso.</p>
<p>6) ¿Cuáles fueron los efectos económicos que surgieron a través de la resolución emitida por la Defensoría del Consumidor cuando le</p>	<p>Los efectos económicos es una multa impuesta al proveedor por la infracción cometida las cuáles se clasifican en leves, graves y muy graves, dicha multa será determinada</p>	<p>La verdad no me redujo mucho pues la gran cantidad que tenía que pagar solo me redujeron como 25 dólares nada más y la deuda que debía era de 224 dólares por</p>	<p>Los efectos económicos que pueden surgir es que al proveedor le obliguen a reducir el cobro indebido en una factura o que le cambie el bien o servicio que está</p>

<p>resolvieron su conflicto?</p>	<p>teniendo en cuenta criterios como el tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, la reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.</p>	<p>tal razón me sentí perjudicada económicamente, porque soy pobre y no cuento con esa cantidad de dinero.</p>	<p>prestando al consumidor, por lo cual siempre son monetarios los efectos económicos en contra de los proveedores, cuando se haya demostrado la violación del derecho del consumidor de lo contrario no habrá efecto económico</p>
<p>7) ¿Cuáles fueron los efectos jurídicos que surgieron a través de la resolución emitida por la Defensoría del Consumidor cuando le resolvieron su conflicto?</p>	<p>En caso de acuerdo conciliatorio, éste producirá los efectos de la transacción y la certificación del acta tendrá fuerza ejecutiva, por lo tanto esa resolución obliga al proveedor al cumplimiento forzado de la obligación, muchas veces el proveedor no le toma importancia a este tipo de medios para solucionar los conflictos, porque son realizados precisamente por entidades</p>	<p>Los efectos jurídicos que surgieron que se les obligo a los de ANDA a reducirme la cantidad de dinero que debía por la alteración de los recibos de agua, pero como dije anteriormente no fue la gran cantidad, pero después de eso los recibos siempre venían elevados porque no pusieron medidor de agua.</p>	<p>Los efectos jurídicos que surgen a través de las resoluciones son que el proveedor debe de cumplir con las obligaciones acordadas ya sea que deben de pagar o que se les debe de devolver una cierta cantidad al usuario.</p>

	<p>administrativas y no judiciales, entendiéndose aquellas que lo acordado en esa audiencia, no tiene el carácter formal como el de una sentencia emanada del órgano judicial; es por eso, que las actas que levanta la Defensoría, adquieren fuerza ejecutiva, para obligar al cumplimiento de lo acordado; en el arbitraje el legislador ha sido más exigente todavía, en el sentido que la certificación del laudo arbitral tiene la misma fuerza y validez de una sentencia judicial ejecutoriada y pasada en autoridad de cosa juzgada y deberá ser expedida por la Defensoría, pudiendo exigir su cumplimiento forzoso.</p>		
<p>8) ¿Cuáles serían sus recomendaciones de acuerdo a la atención brindada por la Defensoría del Consumidor para que</p>	<p>Resulta cada vez más importante dar a conocer los medios de solución de conflictos y empezar a aplicarlos, todo ello con la finalidad de evitar poner a funcionar el aparato judicial e inmiscuirnos en juicios ante los</p>	<p>Mis recomendaciones serían que ellos como defensoría del consumidor deberían de hacer un análisis si uno puede pagar esa gran cantidad pues en mi caso muy poco me redujeron y hay que estar</p>	<p>Las recomendaciones que la defensoría debe de educar a las personas jóvenes desde las escuelas para que tengan una buena relación de consumo, de igual manera hay que enseñarles</p>

<p>esta Institución pueda mejorar la prestación de sus servicios?</p>	<p>tribunales los cuales no solamente generan gastos económicos, además, desgastan las relaciones humanas.</p>	<p>insistiendo uno porque me siguieron llegando recibos elevados.</p>	<p>los procesos que se llevan en la defensoría y cómo funcionan estos para que las personas estén más preparadas para que puedan proteger sus derechos y que ningún proveedor se los violente.</p>
---	--	---	--

4.4 Matriz de Triangulación de Información Obtenida del Abogado Especialista en la Materia de los Derechos de los Consumidores.

Categoría de Pregunta.	Doctrina.	Respuesta del Entrevistado.	Análisis de Grupo.
<p>1) ¿Cuál es la importancia que tiene el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor?</p>	<p>Es responsable de recibir las solicitudes de atención de las personas consumidoras por quejas y violaciones a sus derechos y a la Ley de Protección al Consumidor e implementar con esa finalidad los medios alternos de solución de conflictos; y cuando corresponda, trasladar al Tribunal Sancionador las denuncias que sean procedentes.</p>	<p>El Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor tiene como objetivo el de resolver los conflictos entre consumidores y proveedores, de manera simple, breve, gratuita y confidencial, así lo establece el artículo 108 de la Ley de Protección al Consumidor. Además, a través de dos figuras, el avenimiento y la conciliación, tratan de darle una pronta y efectiva solución a los conflictos surgidos entre ambas partes. Partiendo de lo anterior se puede decir que la Defensoría del Consumidor se apoya en el referido Centro de Solución de Controversias para cumplir con su finalidad, que es la de brindarle protección a los consumidores, velando por el</p>	<p>El Centro de Solución de Controversia es el encargado de resolver los conflictos entre el proveedor y consumidor de manera ágil, sencilla y sin necesidad de acudir ante los órganos encargados de la impartición de la justicia.</p>

		cumplimiento de sus derechos; de allí deriva su importancia.	
2) ¿Cuáles podrían ser los efectos jurídicos que producen las resoluciones emitidas por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, en el municipio de Santa Ana?	En caso de acuerdo conciliatorio, éste producirá los efectos de la transacción y la certificación del acta tendrá fuerza ejecutiva, por lo tanto esa resolución obliga al proveedor al cumplimiento forzado de la obligación, muchas veces el proveedor no le toma importancia a este tipo de medios para solucionar los conflictos, porque son realizados precisamente por entidades administrativas y no judiciales, entendiendo aquellas que lo acordado en esa audiencia, no tiene el carácter formal como el de una sentencia emanada del órgano judicial; es por eso, que las actas que levanta la Defensoría, adquieren fuerza ejecutiva, para obligar al cumplimiento de lo acordado; en el arbitraje el legislador ha sido más exigente todavía, en el sentido que la	Hay que recordar que el Centro de Solución de Conflictos no emite resoluciones; solamente el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor tiene la potestad para hacerlo, artículos 79 y siguientes, y artículo 112 Ley de Protección al Consumidor. El artículo 149 de la Ley de Protección al Consumidor, precisamente regula los efectos jurídicos derivados de las resoluciones dictadas por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor; resoluciones que tienen fuerza ejecutiva, y en caso de no ser cumplidas, se regula la intervención del Fiscal General de la República.	El efecto jurídico que contrae una resolución dictada por una autoridad competente es el cumplimiento de las medidas o de los acuerdos tomados para resolver el conflicto; es decir que todo proveedor está en la obligación de cumplirla y en el caso de incumplimiento de esta se puede acudir ante los juzgados de lo contencioso administrativo ya que tiene fuerza ejecutiva.

	<p>certificación del laudo arbitral tiene la misma fuerza y validez de una sentencia judicial ejecutoriada y pasada en autoridad de cosa juzgada y deberá ser expedida por la Defensoría, pudiendo exigir su cumplimiento forzoso.</p>		
<p>3) ¿Qué importancia económica tiene las resoluciones del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor?</p>	<p>En las resoluciones del Centro de Solución de Controversias el proveedor debe responder a la infracción cometida a través de una multa las cuáles se clasifican en leves, graves y muy graves, dicha multa será determinada teniendo en cuenta criterios como el tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se</p>	<p>La importancia económica que revisten las resoluciones del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, va encaminada, desde mi punto de vista en beneficio del Estado, pues si la multa es aplicada al proveedor y este la paga, el contenido económico de la referida multa pasa a formar parte del Fondo General de la Nación, es así como se mantiene el equilibrio en la economía del Estado, toda vez que las resoluciones se apeguen a valores como la justicia, y la razón.</p>	<p>Será obligatorio para el proveedor responder de manera pecuniaria, cuando se comprueba que ha existido un error involuntario u cuando haya un agravio al derecho del consumidor de igual manera cuando haya sido denunciado por el cobro indebido y este se comprueba que no hay ninguna violación a los derechos del consumidor.</p>

	cometa, la reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.		
4) ¿Considera que el proceso es más ágil gracias a los Medios Alternos de Solución de Conflictos?	Los Medios Alternos de Solución de Conflictos ofrecen un abanico de posibilidades empezando por la solución directa entre las partes o acudiendo a un tercero que promueva o facilite la solución de la disputa. Con esto se busca que las mismas partes, de forma pacífica, tomen las decisiones por medio de la comunicación y el entendimiento de los puntos de disputa, por esta razón se han venido desarrollando una alternativa para que más personas acudan a ellos ya que son de fácil acceso y generan una manera rápida y eficaz al momento de resolver los conflictos.	La ley establece tanto los mecanismos como los procedimientos para la resolución de los conflictos suscitados entre los consumidores y los proveedores, así como los tiempos; la regulación con la que se pretende resolver no solo eficaz sino prontamente dichas desavenencias, va encaminada a lograr la agilidad de la solución de los conflictos, lo que se pretende lograr a través de los Medios Alternos de Solución de conflictos, que permiten dicha agilidad de la resolución de los mismos.	Los medios alternos de solución de conflictos son los más adecuados para dirimir las controversias entre consumidor y proveedor ya que la finalidad de estos es que sean un proceso más ágil para dar una pronta solución; es así que un proceso en el centro de solución de controversia será más rápido que un proceso judicial.
5) ¿Cuáles son los mecanismos internacionales cuando	La Ley de Protección al Consumidor ofrece algunos elementos de protección de los derechos de	Tengo entendido que la Defensoría del Consumidor en materia de proveedores extranjeros no tiene	La Defensoría del Consumidor como institución solo tiene jurisdicción en el territorio

<p>un consumidor se ve afectado frente a un proveedor extranjero?</p>	<p>quienes adquieren productos o servicios en línea bajo la modalidad de contratos a distancia, tal como el derecho de retracto establecido en el artículo 13-A numeral II, y aunque se ha tenido éxito en resolver favorablemente algunos casos, también existen situaciones cuyo resultado final no ha sido acorde a lo que el consumidor buscaba obtener debido a la ausencia de un marco jurídico más robusto que permita intervenir integralmente. Ante ello, la Defensoría del Consumidor en la reforma a la ley establece las obligaciones especiales para los proveedores de comercio electrónico, previo a la contratación, la confidencialidad de la información personal y crediticia de los consumidores, la adopción de sistemas certificados para la seguridad, integridad y confidencialidad de las transacciones, especialmente las</p>	<p>jurisdicción; solamente puede abordar y darle solución a los conflictos surgidos a nivel nacional (artículo 3 de la Ley de Protección al Consumidor); debido a que cada Estado, dentro de su soberanía y autonomía, ha creado instituciones relacionadas con el tema; sin embargo, en el caso que se plantea, hay que tener en cuenta, que la Defensoría del Consumidor mantiene estrecha relación con una serie de países, en donde existen instituciones y finalidades similares a la Defensoría del Consumidor, tal y como se acaba de plantear, como sería la de proteger los derechos de estos; partiendo de esta aseveración, hay acuerdos pactados entre Estados, a través de la homologación de convenios, que permiten resolver estos conflictos internacionales en materia de consumidores; por ejemplo existen Instituciones como la Procuraduría Federal del Consumidor</p>	<p>salvadoreño, pero cuando un proveedor extranjero afecte los derechos de un consumidor que este en el territorio salvadoreño, este puede interponer una denuncia ante la defensoría del consumidor para que esta institución busque los mecanismos internacionales para poderle dar una respuesta al consumidor, es aquí que juega un papel importante los convenios que se dan entre los países para poder cooperar como por ejemplo; PROFECO, INDICOPI, CONSUMER, etc. que son instituciones internacionales que colaboran para evitar que los derechos de los consumidores se vean afectados.</p>
---	---	--	--

	<p>financieras y la inclusión en el sitio web de toda la información necesaria para identificar y contratar al comerciante electrónico, obligaciones de los proveedores durante la fase de contratación posterior a la compra electrónica tales como la entrega del pedido en el plazo de 30 días calendario o del que se hubiera pactado, en caso contrario el consumidor tiene derecho a renunciar al contrato unilateralmente y recibir la devolución de las sumas pagadas, sin ninguna restricción, así mismo el proveedor responderá por una infracción muy grave tal como lo establece el artículo 44 literal q) LPC.</p>	<p>(PROFECO) en México, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDICOPI), en Perú, o la Comisión de Seguridad de Productos del Consumidor de los Estados Unidos (CONSUMER) en los Estados Unidos de Norteamérica; si se da una situación como la planteada en la pregunta, en el país, la D. C. se coordina con PROFECO en México para resolver el conflicto tomando en cuenta lo anteriormente planteado.</p>	
<p>6) ¿Considera que los Medios Alternos de Solución de Controversias facilitan la solución de conflictos?</p>	<p>Son procesos más ágiles que un juicio tradicional ya que facilitan la comunicación entre los participantes, formulando propuestas o recomendaciones que ayuden a lograr un acuerdo para que los involucrados puedan tomar las</p>	<p>Si, diría que los Medios Alternos de Solución de Controversias facilitan la solución de los conflictos, debido en primer lugar, a que la existencia de tales medios se encuentra regulada, iniciando con el avenimiento y la conciliación, hasta llegar al</p>	<p>La razón de ser de los medios de alternos de solución de conflictos es solucionar las controversias entre proveedor y consumidor de una manera pacífica, rápida y fácil; buscando una equidad entre las partes para que así ellos puedan</p>

	decisiones y no el juzgador y así poner fin al conflicto.	procedimiento con el Tribunal Sancionador; pero quien tiene la última palabra es la misma Defensoría del Consumidor, quien a través de su práctica, pueden determinar si dichos medios facilitan la solución de las controversias a través de los centros, y por supuestos los usuarios.	llegar a un acuerdo.
7) ¿Considera que las instituciones de la Defensoría del Consumidor garantizan los derechos de los consumidores?	El Sistema Nacional de Protección al Consumidor, es el encargado de promover y desarrollar la protección de los consumidores, el que estará compuesto por: La Defensoría del Consumidor, dependencias del Órgano Ejecutivo y demás instituciones del Estado que entre los asuntos de su competencia les corresponde velar sectorialmente por los derechos de los consumidores o vigilar a las empresas que operan con el público.	Pues como lo mencioné anteriormente, la finalidad de la Defensoría del Consumidor es esa, garantizar el respeto de los derechos de los consumidores, como la parte más vulnerable en la relación contractual consumidor-proveedor, a través de ésta se ponen a su disposición la ley, los procedimientos y los mecanismos correspondientes; por lo que considero que las instituciones de la Defensoría del Consumidor si garantizan los derechos de los consumidores.	La Defensoría del Consumidor es la encargada de regular la relación entre proveedor y consumidor, así mismo informar a la población a través de campañas informativas y de verificación de precios para que los consumidores no se vean afectados en sus derechos.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

En esta tesis se identificaron los efectos económicos y jurídicos de las resoluciones emitidas del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor tanto para el usuario y proveedor en el municipio de Santa Ana; siendo los efectos económicos para el proveedor responder al consumidor a través de una multa que le es impuesta por la infracción cometida a la violación de un derecho, el monto de dicha multa será determinado de acuerdo al tipo de infracción cometida ya que la ley establece los criterios a cumplir para que se determine si es una infracción leve, grave o muy grave; y el efecto económico para el consumidor es el reembolso el cual puede ser reducido en sus próximas facturas haciendo un abono a la cuenta que este posee con el proveedor que le violento su derecho.

Los efectos jurídicos tanto para proveedor y consumidor son que las resoluciones emitidas por el Centro de Solución de Controversias no tienen coercibilidad sin embargo, la certificación del acuerdo conciliatorio si tiene coercibilidad, ya que esta certificación tiene fuerza ejecutiva para ambas partes, cuando se cierra un caso en la Defensoría del Consumidor, este ya no puede ser abierto por la misma causa, no puede ser juzgada dos veces por el efecto de cosa juzgada, y en caso de incumplimiento del acuerdo conciliatorio las partes tienen la facultad de someter el conflicto a la vía judicial.

El Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor es el delegado para recibir las solicitudes interpuestas por los consumidores debido a la violación de un derecho por parte del proveedor, siendo esta entidad un mecanismo de defensa puesto que vela por la protección de los derechos de los consumidores, teniendo como objetivo acercar a las partes ya que les permite defenderse y ser escuchados a través de los medios alternos de solución de conflictos de manera simple, gratuita, breve, confidencial y así no solamente quedarse con la versión del proveedor y poder ofrecer una solución al conflicto.

5.2 Recomendaciones

- 1) Recomendamos a las autoridades de la Defensoría del Consumidor realizar campañas, talleres y capacitaciones en escuelas, universidades y en instituciones públicas y privadas, que tenga como propósito informar y educar en materia de consumo y dar a conocer que existe una institución que vela por los derechos de los consumidores.
- 2) Recomendamos a la Defensoría del Consumidor efectuar una mayor difusión de la existencia de una ley e institución que protege y vela por el cumplimiento de los derechos de los consumidores, en todos los medios de comunicación existentes, como en la radio, televisión y en las redes sociales, con el objetivo de llegar a toda la población.
- 3) Recomendamos a la Defensoría del Consumidor, crear un instrumento donde el proveedor se comprometa y se obligue a pagar o remediar los daños ocasionados al consumidor, en el caso que se haya comprobado una vulneración a sus derechos como consumidor.

Referencias Bibliográficas

Legislación:

Nacional

- Constitución de la República de El Salvador de 1983.
- Constitución de la República de El Salvador de 1983 con Jurisprudencia.
- Constitución de la República de El Salvador de 1983 comentada.
- Ley de Protección al Consumidor de 1992.
- Ley de Protección al Consumidor de 1996.
- Ley de Protección al Consumidor de 2005.
- Ley de Protección al Consumidor comentada (autora: licenciada Karla María Fratti de Vega, año 2008.)
- Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor de 2015.
- Reformas 2013 de la Ley de Protección al Consumidor.
- Reformas 2018 de la Ley de Protección al Consumidor.
- Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje de 2002 decreto n° 914.
- Ley de lo Contencioso Administrativo de 2018.
- Ley de Acceso a la Información Pública de 2010, decreto 534.
- Ley de Acceso a la Información Pública comentada de 2011
- Decreto Legislativo S/N (03 de julio de 2018).

Internacional

- Constitución de la República de Guatemala de 1993.
- Constitución de la República de Honduras de 1982.
- Constitución de la República de Nicaragua de 1986.
- Constitución de la República de Costa Rica de 1949.
- Constitución de la República de Panamá de 2004.
- Ley de Protección al Consumidor y Usuario de Guatemala de 2004.
- Ley de Protección del Consumidor de Honduras de 2008.

- Ley N° 182, denominada Ley de Defensa de los Consumidores de Nicaragua de 1999.
- Ley de Protección de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor de Costa Rica 1994.
- Ley N° 45, Normas sobre Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia y otra disposición de Panamá de 2007.

Libros

- ✓ Algara, M. G., & Cortez, J. C. (2016). Medios Alternos de Solucion de Conflictos.
- ✓ Caivano, R. (1998). Mecanismos Alternativos para la resolucion de Conflictos, Negociacion, Conciliacion y Arbitraje (primera edicion ed.). E.Moame Drago.
- ✓ CONCADECO, C. C. (2008). Compendio: Estado de la protección de los derechos de los consumidores en Centroamérica pág. 12-14
- ✓ Consumidor, D. d. (2015). Institucionalidad y derecho de Consumo en El Salvador . San Salvador, El Salvador: Equipo Maiz.
- ✓ Cruz, S., Gonzales, C., & Joaquin, C. (2009). Tesis de la Universidad de El Salvador, la Eficacia en la Tutela de los Derechos de los Consumidores en el ejercicio de los Medios Alternos de Solucion de Controversias regulados en la Ley de Proteccion al consumidor vigente. San Salvador, El Salvador.
- ✓ Galvez, A. R. (s.f.). Medios aternos de Solucion de Conflictos MARC´s.
- ✓ Gonzales, y. G. (2017). Reseña Historica de la Defesnoría del Consumidor. San Salvador, El Salvador.
- ✓ Osorio, M. (1981). Diccionario de Ciencias Juridicas y Sociales. Buenos Aires, Argentina: Heliasta.
- ✓ Rosental, M. M., & Iudin, P. F. (1946). Diccionario Filosofico Marxista. Montevideo: Pueblos Unidos.

- ✓ Rosental, M. M., & Iudin, P. F. (1984). Diccionario de Filosofía. Moscu: El Progreso.

Revistas

- ✓ Barron, C. G. (1999). la Conciliación: principales antecedentes y características. revista de la Facultad de Derecho.
- ✓ Buteler, E. T. (2009). La Protección del Consumidor a la Luz de los Tratados Internacionales de Derechos Humanos. volumen 2.
- ✓ Ledesma, J. d. (s.f.). Base Romanística de la legislación Protectora del Consumidor. 339.
- ✓ Unidas, N. (2006). los principales Tratados Internacionales de Derechos Humanos de las Naciones Unidas.
- ✓ Unidas, N. (2016). Directrices para la Protección del consumidor de las Naciones Unidas.

Páginas Web

wikipedia. (07 de Noviembre de 2018). Recuperado el 29 de mayo de 2019, a las 2:30 PM, de es.wikipedia.org/wiki/confidencialidad

Consumidor, D. d. (04 de junio de 2018). Recuperado el 15 de julio de 2019, a las 10:15 AM, Obtenido de defensoria.gob.sv/institucion/estructura-organizativa/organigrama/

Grafica, I. P. (12 de diciembre de 2018). Recuperado el 05 de septiembre de 2019, a las 11:05 AM, de www.laprensagrafica.com/economía/Del-Monte-reitera-productos-en-EI-Salvador-y-12-paises-mas-por-fallas-en-manufacturacion-20181212-0180.html

deconcepto. (04 de abril de 2014). Recuperado el 28 de octubre de 2019, a las 10:45 AM, de deconceptos.com/ciencias-juridicas/avenimiento

Porto, J. P., & Gardey, A. (2016). Obtenido de definicion.de/conciliacion/, recuperado el 28 de octubre de 2019, a las 3:20 PM

Jimenez, R. (17 de mayo de 2014). slideshare. Recuperado el 31 de octubre de 2019, a las 9:50 AM, de es.slideshare.net/robertojimenez1960/masc-34806388#:~:test

Bjalameda. (23 de octubre de 2016). Slideshare. recuperado el 13 de noviembre de 2019, a las 11:10 AM, Obtenido de slideshare.net/bjalameda/presantacin-triangulacin

Tamayo, M. (27 de Junio de 2011). El Proceso de la Investigacion Cientifica. Recuperado el 21 de noviembre de 2019, a las 9:15 AM, de tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html?m=1

Gambitguille. (03 de abril de 2014). Slideshare. Recuperado el 25 de noviembre de 2019, a las 2:25 PM, de es.slideshare.net/mobile/gambitguille/seleccion-de-la-muestra-en-investigacion

Bjalameda. (23 de octubre de 2016). Slideshare. Recuperado el 03 de diciembre de 2019, a las 2:35 PM, de slideshare.net/bjalameda/presantacin-triangulacin

Ocampos, D. (15 de octubre de 2019). Investigalia. Recuperado el 6 de julio de 2020, a las 10:40 AM, de investigaliacr.com/investigacion/triangulacion-en-la-investigacion-cualitativa/

Anexos

Plan de Trabajo.																	
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE																	
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS JURIDICAS																	
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE TRABAJO																	
“EFECTOS ECONÓMICOS Y JURIDICOS DE LAS RESOLUCIONES DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR DEL MUNICIPIO DE SANTA ANA”																	
N°	Actividades	Febrero 2019			Marzo				Abril			Mayo			Junio		
1	Selección del tema de investigación	X	X														
2	Inscripción de proceso de grado			X													
3	Lineamiento para la elaboración de la tesis				X												
4	capitulo I. Fase diagnostica, elaboración del planteamiento del problema				X	X											
5	Capitulo I. Elaboración de la justificación						X	X	X								
6	Capitulo I. Elaboración de los objetivos generales y objetivos específicos.								X	X	X						
7	Capitulo I. Elaboración de preguntas guías de la investigación										X	X	X				
8	Capitulo I. Elaboración de las consideraciones éticas.												X	X			
9	Revisión y aprobación del capítulo I.														X	X	X
10	Capitulo II. Investigación de la historia de la Defensoría del Consumidor.																X

Matriz de Respuestas Método de Vaciado de Información, Entrevista al Director del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, del Municipio de Santa Ana

PREGUNTA	INFORMANTE 1
<p>1) ¿Cuál es el proceso que debe seguir el consumidor para presentar una denuncia por la violación de algún derecho ante la Defensoría del Consumidor?</p>	<p>De conformidad al artículo 109 de la Ley de Protección al Consumidor, los consumidores que se consideren afectados en sus derechos o intereses legítimos por actuaciones de proveedores de bienes o servicios que contenga la Ley, podrán presentar la denuncia ante la Defensoría de forma escrita, verbal, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio idóneo para tales fines, debiendo contener al menos la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La identificación y datos generales del denunciante • La identificación y datos generales del proveedor • Una descripción de los hechos que originaron la controversia; y, • La pretensión del denunciante <p>Si la denuncia no cumple con los requisitos legales establecidos en el inciso anterior, la Defensoría prevendrá al interesado para que subsane las omisiones en un plazo de 3 días, debiendo en caso de no hacerlo, declarar la admisión o inadmisibilidad de la misma.</p> <p>De conformidad a los principios legales establecidos en la Ley de Procedimientos administrativos, la Defensoría del Consumidor cuenta con los siguientes medios para la atención de reclamos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Página web www.defensoria.gob.sv 2. Centro de atención de llamadas 910 3. WhatsApp 78609704 4. App Defensoría 2.0 5. Ventanillas de atención descentralizada en las Gobernaciones Departamentales. 6. Ventanillas de atención descentralizada en las sedes de Ciudad Mujer

	7. Redes sociales Facebook y Twitter
2) ¿Considera que los Medios Alternos de Solución de Conflictos son los más eficaces para solucionar las controversias?	Actualmente, los Medios Alternos de Solución de Conflictos son considerados los mecanismos idóneos y eficaces para la solución de conflictos de carácter comercial, esto en razón de los principios que son aplicables a los mismos: celeridad, eficacia, equidad, imparcialidad, gratuidad, entre otros, además la voluntad de las partes se encuentra muy visible en proceso, pues son ellas las que construyen los acuerdos, asistidos por un Conciliador, quien de ser necesario, puede sugerir soluciones que sean beneficiosas para las partes.
3) ¿Cuál es la etapa de los Medios Alternos de Solución de Conflictos en la que frecuentemente se logran dirimir las denuncias?	De conformidad a los artículos 111, 115 y 119, las partes que sometan sus conflictos a conocimiento de la Defensoría podrán optar por la Mediación, la conciliación y el arbitraje, no obstante, existe una etapa previa denominada avenimiento, en la cual consta en que una vez ingresada la denuncia, se calificará la procedencia del reclamo y se propondrá a las partes, un avenimiento basado en la equidad y justicia, aplicando un mecanismo en el que se haga uso de cuanto medio se estime adecuado, es precisamente esta etapa, en la que se resuelve la mayor cantidad de casos, llegando a registrarse, incluso, un cierre satisfactorio de las controversia hasta el 88% del total de reclamos recibidos.
4) ¿Cuál es el tipo de servicio por el que más demandas reciben por parte del consumidor en esta unidad?	La Defensoría del Consumidor recibe la mayor cantidad de reclamos del sector agua potable, Telecomunicaciones, créditos financieros y comerciales y electrodomésticos.
5) ¿Cuáles son los efectos Jurídicos que se generan a través de las resoluciones del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, tanto	Las resoluciones emitidas por la Defensoría del Consumidor y el Tribunal Sancionador son de obligatorio cumplimiento, siempre respetando el principio de defensa y contradicción pudiendo llegar hasta la Sala de lo Contencioso Administrativo en el caso del proveedor. Por un lado, los acuerdos plasmados en las etapas de avenimiento o conciliación, tienen fuerza ejecutiva, ya que surten los efectos propios de la “Transacción”, así en caso de incumplimiento,

<p>para el consumidor y el proveedor?</p>	<p>las partes tienen la facultad de someter el conflicto a la vía judicial.</p> <p>En el caso de las resoluciones emitidas por el Tribunal Sancionador, por tratarse de un proceso administrativo, se somete a las condiciones establecidas en dicha rama del derecho, pudiendo inclusive recurrir sus resoluciones hasta el proceso contencioso administrativo y constitucional.</p>
<p>6) ¿Cuáles son los efectos Económicos que se generan con las resoluciones del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, tanto para el consumidor y el proveedor?</p>	<p>En el caso de las denuncias de carácter individual, la restitución económica será conforme a las peticiones establecidas en la pretensión de la denuncia por parte del consumidor, generalmente estas obedecen a las consecuencias palpables del incumplimiento que realiza el proveedor. En este tipo de casos, de no lograrse un acuerdo en los medios alternos de solución de conflictos, conocerá el tribunal sancionador, quien podrá, conforme a sus facultades interponer las sanciones establecidas en la Ley de Protección al Consumidor y su reglamento.</p> <p>Al referirnos a los casos de afectación colectiva o difusa, además de restituirse el daño económico ocasionado de manera individual al consumidor, se hace del conocimiento del Tribunal Sancionador, quien podrá conforme a sus facultades interponer las sanciones establecidas en la Ley de Protección al Consumidor y su reglamento.</p> <p>Por otra parte, dentro de los efectos económicos es la transparencia del mercado, y la seguridad jurídica que lo que estoy adquiriendo cumple con los requisitos de los contratos de compra venta, basados en la voluntad de las partes, causa y objeto lícito.</p>
<p>7) ¿Qué Mecanismos Internacionales se utilizan cuando un consumidor se ve afectado por proveedores extranjeros?</p>	<p>Por el principio de territorialidad la Defensoría del Consumidor tiene jurisdicción a nivel nacional, pero cuando un consumidor se ve afectado por proveedores extranjeros la DC cuenta con convenios con las entidades homologas de los diferentes países donde sobresalen; Consumers International en Estados Unidos, Aecosan de España, Profeco en México, Indecopi en Perú, Sernac de Chile, Diaco Guatemala, entre otros.</p>
<p>8) ¿Qué coercibilidad tienen las resoluciones emitidas por el Centro de Solución de</p>	<p>Las actas de acuerdo en conciliación tienen fuerza ejecutiva y pueden hacerse valer en sede judicial; además de la sanción económica impuesta por el Tribunal Sancionador de acuerdo a la gravedad del derecho vulnerado.</p>

Controversias frente al proveedor?	
9) ¿Cuáles son las ventajas y desventajas de utilizar los Medios Alternos de Solución de Conflictos?	<p>Ventajas</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Son voluntarios b) Son Confidenciales c) Economía de tiempo y dinero d) El protagonismo lo tienen las partes e) Propicia la amistad y convivencia pacífica <p>Desventajas</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Desconocimiento del tema de la conciliación por la población b) Si no hay voluntad de las partes no se logra un acuerdo favorable c) Existen probabilidades de un incumplimiento del acuerdo conciliatorio d) Existen probabilidades que las partes soliciten arbitraje o peritaje, lo cual genera un costo adicional. e) Los consumidores llegan alterados, hostiles y su pretensión solo es afectar al proveedor, no un acuerdo beneficioso para las partes.

Matriz de Respuestas Método de Vaciado de Información, Entrevista al Proveedor (ANDA)

PREGUNTA	INFORMANTE 2
<p>1) ¿Cuál considera que es la importancia que tiene el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor en el Municipio de Santa Ana?</p>	<p>Significa un mecanismo de defensa para los consumidores, si se han presentado problemas con su contrato, con el servicio que han contratado puede ir y agotar la instancia para defenderse y no solo se quedan con la versión el proveedor y tienen una posibilidad de ser escuchados, además de recibir una explicación a la brevedad para llevar el proceso.</p>
<p>2) ¿En qué términos considera que la ley de protección al consumidor desprotege los derechos de los proveedores?</p>	<p>El derecho de los consumidores es una rama de derecho de una función social, no los desprotege, nosotros nos vemos muchas veces desfavorecidos o pareciera que el asunto es desbalanceado pero realmente la función social es emparejar la relación lo cual el proveedor tiene muchos más mecanismos para la administración propia como empresa, los contratos que se laboran, etc., en un contrato de adhesión podría ser que el consumidor no vio la letra pequeña, la defensoría del consumidor trata de emparejar y ese emparejamiento muchas veces pareciera que inclina un poco la balanza pero sin inclinar esa balanza la relación jurídica fuera pareja, si solo se quedaran con la versión del proveedor y no existiera la igualdad en una audiencia no interviniera la otra parte y la cláusula pequeña por ejemplo es contradictoria, no desfavorezca al proveedor.</p>
<p>3) ¿Qué tipo de procesos han sido denunciados ante la Defensoría del Consumidor?</p>	<p>La defensoría debe de encajonar los procesos en relación a la Ley del Consumidor, incumplimiento del contrato, cláusulas abusivas, una mala facturación, todo este tipo de situaciones se presentan a una relación consumidor y proveedor, a veces es desventajosa en este caso para el usuario y le da la facultad al consumidor para interponer la denuncia para que se le aclare o arreglen o se elimine esa cláusula, incumplimiento del contrato, incumplimiento parcial, falta de servicio.</p>

<p>4) ¿Cuáles son los efectos económicos que surgen de las resoluciones emitidas por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor a usted como proveedor?</p>	<p>El efecto económico es cuantificable porque se desprende de una facturación, un efecto puede ser de negativo cuando el proveedor demuestra que la facturación estaba correcta, se explica el porqué de la facturación cuando hay un error o se ha cometido un error por parte del proveedor, se hace que se retracta del cobro o lo hace llegar a un parámetro mucho más real o le da otro tipo de salida contemplado en la ley, el efecto económico es restituir, reembolsar, como ANDA, tenemos un mecanismo que le rebajamos a la facturación, por ejemplo nos debía cien dólares de los Estados Unidos de América pero existió un error nos debe veinticinco dólares nada más y por ejemplo una factura de mil dólares y solo tenía que pagar quinientos dólares se da una nota de abono, se abona a su cuenta del Súper Avit para ir descontando los próximos meses.</p>
<p>5) ¿Cuáles son los efectos jurídicos que surgen al dictarse una resolución en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor a usted como proveedor?</p>	<p>El Centro de Solución es la segunda fase de la defensoría, comienza con la denuncia luego la Defensoría llama a un avenimiento el cual es un proceso previo cuando en el avenimiento no hay acuerdo pasa a la conciliación o mediación, en la conciliación llama a las partes y los acuerdos a los que lleguen tienen fuerza ejecutiva en el caso que uno de los dos quede comprometido podría tener un efecto absolutorio cuando se cierra un caso ya no se puede abrir por la misma causa, es un efecto jurídico la cosa juzgada, cuando no hay acuerdo en la conciliación pasa al Tribunal Sancionador, el Tribunal puede ser si hay violación o no de la ley.</p>
<p>6) ¿Desde su punto de vista cuál es el Medio Alternativo de Solución de Controversias más adecuado para resolver los conflictos con el consumidor?</p>	<p>La conciliación o el arbitraje, pero este tiene complicación por que la defensoría casi no tiene peritos, uno tiene capacidad arbitral podría haber un acuerdo para conseguir los peritos. La conciliación es más fácil y los efectos aseguran los intereses.</p>
<p>7) ¿Cuál es el papel que desempeña el Centro de Solución de Controversias, ante las denuncias interpuestas en su contra?</p>	<p>El papel es acercar a las partes y llegar a un acuerdo sin que pase a la parte sancionatoria, trata de llegar a un acuerdo, si la parte proveedora no ofrece un acuerdo económico pide que le explique el contrato.</p>

Matriz de Respuestas Método de Vaciado de Información, Entrevista al Consumidor

PREGUNTA	INFORMANTE 3
1) ¿Qué tipo de proceso ha realizado en la Defensoría del Consumidor?	En la Defensoría del Consumidor realicé la denuncia por el recibo que viene muy alto de agua y por eso fui a reclamar para que me pudieran dar una solución a dicho problema.
2) ¿Cuáles derechos conoce que protege la Ley de Protección al Consumidor?	Pues ahí le ayudan a uno para rebajar las cuotas que vienen en los recibos de agua porque salen muy elevados, asimismo le dan información a uno para que no seamos víctimas de los proveedores.
3) ¿Cómo ha sido la atención que ha recibido en la Defensoría del Consumidor cuando ha interpuesto una denuncia?	La atención que recibí en la Defensoría del Consumidor fue excelente ya que me trataron muy bien, me ayudaron con mi denuncia y además me explicaron que puedo hacer para no ser víctima de los proveedores.
4) ¿Cuánto tiempo llevo su proceso en la Defensoría del Consumidor?	Pues el proceso que yo lleve en la defensoría del consumidor me llevo más de un mes.
5) ¿Por Cuáles medios se le resolvió su denuncia en la Defensoría del Consumidor y cuál fue su procedimiento?	Mi denuncia me la resolvieron a través de la conciliación y el procedimiento que llevo fue que primero me presente a la Defensoría del consumidor a poner una denuncia por las alteraciones del precio de agua en el recibo de ahí me dijeron que iban a tratar de comunicarse con el proveedor en este caso que fue ANDA y posteriormente me llamaron a dos audiencias, la primera para llegar un acuerdo que era en la audiencia de avenimiento, pero no llego el representante de ANDA, por lo cual los de la defensoría me dijeron que si quería continuar el proceso debía ratificar mi denuncia y así lo hice. Es así que me convocaron para otra audiencia de conciliación y en esa llegamos a un acuerdo con ANDA que me iban a reducir la cantidad a pagar y se cerró el caso.

<p>6) ¿Cuáles fueron los efectos económicos que surgieron a través de la resolución emitida por la Defensoría del Consumidor cuando le resolvieron su conflicto?</p>	<p>La verdad no me redujo mucho pues la gran cantidad que tenía que pagar solo me redujeron como 25 dólares nada más y la deuda que debía era de 224 dólares por tal razón me sentí perjudicada económicamente, porque soy pobre y no cuento con esa cantidad de dinero.</p>
<p>7) ¿Cuáles fueron los efectos jurídicos que surgieron a través de la resolución emitida por la Defensoría del Consumidor cuando le resolvieron su conflicto?</p>	<p>Los efectos jurídicos que surgieron que se les obligo a los de ANDA a reducirme la cantidad de dinero que debía por la alteración de los recibos de agua, pero como dije anteriormente no fue la gran cantidad, pero después de eso los recibos siempre venían elevados porque no pusieron medidor de agua.</p>
<p>8) ¿Cuáles serían sus recomendaciones de acuerdo a la atención brindada por la Defensoría del Consumidor para que esta Institución pueda mejorar la prestación de sus servicios?</p>	<p>Mis recomendaciones serian que ellos como defensoría del consumidor deberían de hacer un análisis si uno puede pagar esa gran cantidad pues en mi caso muy poco me redujeron y hay que estar insistiendo uno porque me siguieron llegando recibos elevados.</p>

Matriz de Respuestas Método de Vaciado de Información, Entrevista Abogado Especialista en la Materia de Derecho de los Consumidores

PREGUNTA	INFORMANTE 4
1) ¿Cuál es la importancia que tiene el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor?	El Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor tiene como objetivo el de resolver los conflictos entre consumidores y proveedores, de manera simple, breve, gratuita y confidencial, así lo establece el artículo 108 de la Ley de Protección al Consumidor. Además, a través de dos figuras, el avenimiento y la conciliación, tratan de darle una pronta y efectiva solución a los conflictos surgidos entre ambas partes. Partiendo de lo anterior se puede decir que la Defensoría del Consumidor se apoya en el referido Centro de Solución de Controversias para cumplir con su finalidad, que es la de brindarle protección a los consumidores, velando por el cumplimiento de sus derechos; de allí deriva su importancia.
2) ¿Cuáles podrían ser los efectos jurídicos que producen las resoluciones emitidas por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, en el municipio de Santa Ana?	Hay que recordar que el Centro de Solución de Conflictos no emite resoluciones; solamente el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor tiene la potestad para hacerlo, artículos 79 y siguientes, y artículo 112 Ley de Protección al Consumidor. El artículo 149 de la Ley de Protección al Consumidor, precisamente regula los efectos jurídicos derivados de las resoluciones dictadas por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor; resoluciones que tienen fuerza ejecutiva, y en caso de no ser cumplidas, se regula la intervención del Fiscal General de la República.
3) ¿Qué importancia económica tiene las resoluciones del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor?	La importancia económica que revisten las resoluciones del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, va encaminada, desde mi punto de vista en beneficio del Estado, pues si la multa es aplicada al proveedor y este la paga, el contenido económico de la referida multa pasa a formar parte del Fondo General de la Nación, es así como se mantiene el equilibrio en la economía del Estado, toda vez que las resoluciones se apeguen a valores como la justicia, y la razón.
4) ¿Considera que el proceso es más ágil gracias a los Medios	La ley establece tanto los mecanismos como los procedimientos para la resolución de los conflictos suscitados entre los consumidores y los proveedores, así como los tiempos; la regulación con la que

<p>Alternos de Solución de Conflictos?</p>	<p>se pretende resolver no solo eficaz sino prontamente dichas desavenencias, va encaminada a lograr la agilidad de la solución de los conflictos, lo que se pretende lograr por a través de los Medios Alternos de Solución de conflictos, que permiten dicha agilidad de la resolución de los mismos.</p>
<p>5) ¿Cuáles son los mecanismos internacionales cuando un consumidor se ve afectado frente a un proveedor extranjero?</p>	<p>Tengo entendido que la Defensoría del Consumidor en materia de proveedores extranjeros no tiene jurisdicción; solamente puede abordar y darle solución a los conflictos surgidos a nivel nacional (artículo 3 de la Ley de Protección al Consumidor); debido a que cada Estado, dentro de su soberanía y autonomía, ha creado instituciones relacionadas con el tema; sin embargo, en el caso que se plantea, hay que tener en cuenta, que la Defensoría del Consumidor mantiene estrecha relación con una serie de países, en donde existen instituciones y finalidades similares a la Defensoría del Consumidor, tal y como se acaba de plantear, como sería la de proteger los derechos de estos; partiendo de esta aseveración, hay acuerdos pactados entre Estados, a través de la homologación de convenios, que permiten resolver estos conflictos internacionales en materia de consumidores; por ejemplo existen Instituciones como la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) en México, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDICOPI), en Perú, o la Comisión de Seguridad de Productos del Consumidor de los Estados Unidos (CONSUMER) en los Estados Unidos de Norteamérica; si se da una situación como la planteada en la pregunta, en el país, la D. C. se coordina con PROFECO en México para resolver el conflicto tomando en cuenta lo anteriormente planteado.</p>
<p>6) ¿Considera que los Medios Alternos de Solución de Controversias facilitan la solución de conflictos?</p>	<p>Si, diría que los Medios Alternos de Solución de Controversias facilitan la solución de los conflictos, debido en primer lugar, a que la existencia de tales medios se encuentra regulada, iniciando con el avenimiento y la conciliación, hasta llegar al procedimiento con el Tribunal Sancionador; pero quien tienen la última palabra es la misma Defensoría del Consumidor, quien a través de su práctica, pueden determinar si dichos medios facilitan la solución de las controversias a través de los centros, y por supuesto los usuarios.</p>
<p>7) ¿Considera que las instituciones de la Defensoría del Consumidor</p>	<p>Pues como lo mencioné anteriormente, la finalidad de la Defensoría del Consumidor es esa, garantizar el respeto de los derechos de los consumidores, como la parte más vulnerable en la</p>

garantizan los derechos de los consumidores?	relación contractual consumidor-proveedor, a través de ésta se ponen a su disposición la ley, los procedimientos y los mecanismos correspondientes; por lo que considero que las instituciones de la Defensoría el Consumidor si garantizan los derechos de los consumidores.
--	---

Presupuesto y Financiamiento

Recurso Humanos

- Grupo de investigación.
- Asesor de trabajo.
- Metodóloga.
- Entrevistados.

Recursos Materiales

- Cuadernos.
- Libretas para apuntes.
- Hojas de papel bond.
- Fotocopias.
- Lapiceros.
- Correctores.
- Marcadores.
- Internet.
- Computadoras.
- Memorias USB.
- Anillados.
- Grabadora.
- Tinta para impresiones.
- Pasajes de autobuses.
- Alimentos.
- Otros.

Recursos Financieros

Para la elaboración del trabajo de investigación se calcula aproximadamente trescientos diez dólares de los Estados Unidos de América, por cada integrante del grupo, contados a partir del uno de marzo de dos mil

diecinueve a la fecha de julio del año dos mil veinte. Siendo Un total de mil quinientos cincuenta dólares de los Estados Unidos de América.



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISPLINARIA DE OCCIDENTE
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS JURIDICAS



Guía de entrevista dirigida a Proveedor de ANDA (Santa Ana)

OBJETIVO: Identificar los conocimientos que la persona tiene acerca de los medios de solución de controversia de la Defensoría del Consumidor para dirimir conflictos entre Proveedor y Consumidor en el Municipio de Santa Ana.

- 1) ¿Cuál considera que es la importancia que tiene el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor en el Municipio de Santa Ana?
- 2) ¿En qué términos considera que la ley de protección al consumidor desprotege los derechos de los proveedores?
- 3) ¿Qué tipo de procesos han sido denunciados ante la Defensoría del Consumidor?
- 4) ¿Cuáles son los efectos económicos que surgen de las resoluciones emitidas por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor a usted como proveedor?
- 5) ¿Cuáles son los efectos jurídicos que surgen al dictarse una resolución en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor a usted como proveedor?
- 6) ¿Desde su punto de vista cuál es el Medio Alterno de Solución de Controversias más adecuado para resolver los conflictos con el consumidor?
- 7) ¿Cuál es el papel que desempeña el Centro de Solución de Controversias, ante las denuncias interpuestas en su contra?



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISPLINARIA DE OCCIDENTE
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS JURIDICAS



Guía de entrevista dirigida a CONSUMIDOR (Santa Ana)

OBJETIVO: Identificar los conocimientos que la persona tiene acerca de los medios de solución de controversia de la Defensoría del Consumidor para dirimir conflictos entre Proveedor y Consumidor en el Municipio de Santa Ana.

- 1) ¿Qué tipo de proceso ha realizado en la Defensoría del Consumidor?
- 2) ¿Cuáles derechos conoce que protege la Ley de Protección al Consumidor?
- 3) ¿Cómo ha sido la atención que ha recibido en la Defensoría del Consumidor cuando ha interpuesto una denuncia?
- 4) ¿Cuánto tiempo llevo su proceso en la Defensoría del Consumidor?
- 5) ¿Por cuáles medios se le resolvió su denuncia en la Defensoría del Consumidor y cuál fue su procedimiento?
- 6) ¿Cuáles fueron los efectos económicos que surgieron a través de la resolución emitida por la Defensoría del Consumidor cuando le resolvieron su conflicto?
- 7) ¿Cuáles fueron los efectos jurídicos que surgieron a través de la resolución emitida por la Defensoría del Consumidor cuando le resolvieron su conflicto?
- 8) ¿Cuáles serían sus recomendaciones de acuerdo a la atención brindada por la Defensoría del Consumidor para que esta Institución pueda mejorar la prestación de sus servicios?



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISPLINARIA DE OCCIDENTE
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS JURIDICAS



Guía de entrevista dirigida al Director del Centro de Solución de Controversias

OBJETIVO: Identificar los conocimientos que el Director del Centro de Solución de Controversias tiene acerca de los medios de solución de controversia de la Defensoría del Consumidor para dirimir conflictos entre Proveedor y Consumidor en el Municipio de Santa Ana.

- 1) ¿Cuál es el proceso que debe de seguir el consumidor para presentar una denuncia por la violación de algún derecho ante la Defensoría del Consumidor?
- 2) ¿Considera que los Medios Alternos de Solución de Conflictos son los más eficaces para solucionar las controversias?
- 3) ¿Cuál es la etapa de los Medios Alternos de Solución de Conflictos en la que frecuentemente se logran dirimir las denuncias?
- 4) ¿Cuál es el tipo de servicio por el que más demandas reciben por parte del consumidor en esta unidad?
- 5) ¿Cuáles son los efectos Jurídicos que se generan a través de las resoluciones del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, tanto para el consumidor y el proveedor?
- 6) ¿Cuáles son los efectos Económicos que se generan con las resoluciones del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, tanto para el consumidor y el proveedor?
- 7) ¿Qué Mecanismos Internacionales se utilizan cuando un consumidor se ve afectado por proveedores extranjeros?
- 8) ¿Qué coercibilidad tienen las resoluciones emitidas por el Centro de Solución de Controversias frente al proveedor?

9) ¿Cuáles son las ventajas y desventajas de utilizar los Medios Alternos de Solución de Conflictos?



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISPLINARIA DE OCCIDENTE
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS JURIDICAS



Guía de entrevista dirigida a Abogado Especialista en la materia de Derechos de los Consumidores

OBJETIVO: Identificar los conocimientos que un Abogado Especialista en la materia de los Derechos de los Consumidores acerca de los medios de solución de controversia de la Defensoría del Consumidor para dirimir conflictos entre Proveedor y Consumidor en el Municipio de Santa Ana.

- 1) ¿Cuál es la importancia que tiene el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor?
- 2) ¿Cuáles podrían ser los efectos jurídicos que producen las resoluciones emitidas por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, en el municipio de Santa Ana?
- 3) ¿Qué importancia económica tiene las resoluciones del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor?
- 4) ¿Considera que el proceso es más ágil gracias a los Medios Alternos de Solución de Conflictos?
- 5) ¿Cuáles son los mecanismos internacionales cuando un consumidor se ve afectado frente a un proveedor extranjero?
- 6) ¿Considera que los Medios Alternos de Solución de Controversias facilitan la solución de conflictos?
- 7) ¿Considera que las instituciones de la Defensoría del Consumidor garantizan los derechos de los consumidores?