

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL**  
**DEPARTAMENTO DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES**  
**SECCION DE CIENCIAS JURÍDICAS**



**TEMA DE INVESTIGACIÓN:**

LA PROTECCIÓN DEL ESTADO SALVADOREÑO A LOS DERECHOS DE LOS  
CONSUMIDORES CON ESPECIAL ÉNFASIS EN EL DERECHO A LA INFORMACIÓN.

**PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE:**

LICENCIADO EN CIENCIAS JURÍDICAS.

**PRESENTADO POR:**

NELSON ARMANDO CRUZ FUENTES.

**DOCENTE ASESOR:**

DR. RICARDO TORRES ARIETA.

ABRIL DE 2025

SAN MIGUEL, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA.

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**AUTORIDADES**



MSC. JUAN ROSA QUINTANILLA

**RECTOR**

DRA. EVELYN BEATRIZ FARFÁN

**VICERRECTORA ACADEMICA**

MSC. ROGER ARIAS

**VICERRECTOR ADMINISTRATIVO**

LIC. PEDRO ROSALÍO ESCOBAR CASTANEDA

**SECRETARIO GENERAL**

LIC. CARLOS AMÍLCAR SERRANO RIVERA

**FISCAL GENERAL**

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL**  
**AUTORIDADES**



**MSC. CARLOS IVÁN HERNÁNDEZ FRANCO**  
**DECANO**

**DRA. NORMA AZUCENA FLORES RETANA**  
**VICEDECANA**

**LIC. CARLOS DE JESÚS SÁNCHEZ**  
**SECRETARIO**

**LIC. CARLOS ARMANDO SARAVIA SEGOVIA**  
**JEFE DEL DEPARTAMENTO DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES**

**LIC. JUAN ANTONIO BURUCA GARCÍA**  
**COORDINADOR DE PROCESO DE GRADUACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE**  
**JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES**

**LIC. CARLOS ARMANDO SARAVIA SEGOVIA**  
**ASESOR METODOLÓGICO**

**TRIBUNAL CALIFICADOR**

DR. RICARDO TORRES ARIETA

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

MTRO. HUGO NOÉ GARCÍA GUEVARA

**SECRETARIO DEL TRIBUNAL**

DR. EDWIN GODOFREDO VALLADARES PORTILLO

**VOCAL DEL TRIBUNAL**

## **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar, quiero agradecer a Dios, mi Señor y mi Salvador, porque sin su Gracia y su amor nada de esto sería posible, él es el origen de la sabiduría y de la inteligencia, él es y será mi fortaleza a cada instante para no claudicar a pesar de las adversidades de la vida, y sin duda, la Gloria y la Honra son para él.

Agradecer a mi madre Arely Fuentes, y mi padre Nelson Cruz, por su apoyo incondicional en todo el desarrollo de esta tesis, cada una de sus palabras de aliento, de ánimo e incluso sus regaños y llamados de atención fueron el motor para mí; desde el inicio hasta el final, siempre estuvieron conmigo. Agradezco a mis familiares y por supuesto, a mis pocos, pero verdaderos amigos que de una o de otra manera contribuyeron a que yo pudiera cumplir con esta meta.

También un agradecimiento especial al asesor metodológico licenciado Carlos Armando Saravia, por su paciencia y dedicación en instruirme para el desarrollo del presente trabajo de investigación. Asimismo, al asesor de contenido doctor Ricardo Torres Arieta por su disposición en orientarme respecto al contenido de la tesis.

Y por último, pero no menos importante, quiero agradecer a mi abuelo paterno Andrés Cruz, también a mi abuela materna Rosa Amelia González, mi abuelo materno José Armando Fuentes y mi abuela paterna Betty Villegas, que aunque estos últimos tres ya no están físicamente presentes en esta tierra, están en la presencia del Señor, y estoy seguro que ellos están orgullosos de mí, y nunca olvidaré sus palabras de ánimo y amor hacia mí, y por esa y muchas razones más estaré completamente agradecido con ellos hoy y siempre.

# ÍNDICE

<b>RESUMEN</b> .....	<b>1</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>2</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>PARTE I:</b>	
<b>PROYECTO DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>6</b>
1.0 Planteamiento del Problema .....	7
1.1 Situación Problemática .....	8
1.2 Antecedentes del Problema .....	12
1.3 Enunciado del Problema .....	18
1.3.1 Problema Fundamental .....	18
1.3.2 Problemas Específicos .....	19
1.4 Justificación de la Investigación .....	20
2.0 Objetivos de la Investigación.....	24
2.1 Objetivo General.....	24
2.2 Objetivos Específicos.....	25
3.0 Alcances de la Investigación.....	25
3.1 Alcance Doctrinario .....	25
3.2 Alcance Normativo .....	26
3.3 Alcances Teórico .....	27
3.4 Alcance Temporal .....	27
3.5 Alcance Espacial .....	28
4.0 Marco Teórico .....	28
5.0 Sistema de Hipótesis.....	31
6.0 Propuesta Capitular.....	35
7.0 Diseño Metodológico.....	36
7.1 Tipo de Investigación.....	36

7.1.2 Investigación Cualitativa .....	36
7.1.3 Investigación Científica .....	37
7.2 Población.....	38
7.3 Muestra .....	39
7.4 Métodos, Técnicas e Instrumentos de Investigación .....	39
7.4.1 Métodos.....	39
7.5 Naturaleza jurídica de la Investigación .....	40
7.6 Técnica de Investigación.....	41
7.6.1 Técnicas de Investigación Documental .....	42
7.6.2 Técnicas de Investigación de Campo .....	43
7.6.3 Instrumentos de Investigación .....	43

**PARTE II:**

**DESARROLLO CAPITULAR**

**CAPÍTULO I:**

<b>SÍNTESIS DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>46</b>
--	-----------

**CAPÍTULO II:**

<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>57</b>
----------------------------	-----------

<b>2.1 Antecedentes .....</b>	<b>58</b>
-------------------------------	-----------

2.1.1 Antecedentes del Derecho de los Consumidores .....	58
--	----

2.1.2 Directrices de las Naciones Unidas para protección al consumidor .....	65
--	----

2.1.3 Orígenes de la protección al consumidor en El Salvador.....	67
---	----

2.1.4 Antecedentes Históricos del Derecho a la Información .....	73
--	----

2.1.5 Antecedentes Históricos del Derecho a la Información en El Salvador.....	75
--	----

<b>2.2 Concepto de Consumidor .....</b>	<b>80</b>
---	-----------

2.3 Definición de Consumidor .....	81
------------------------------------	----

2.4 Consumidor e Información.....	82
-----------------------------------	----

2.5 Concepto de Derecho del Consumidor.....	84
---	----

2.6 Definición de Derecho del Consumidor .....	85
--	----

2.7 Intervención del Estado en la Protección al Consumidor .....	86
2.8 Naturaleza del Derecho de Consumo .....	91
2.9 Finalidad del Derecho de Consumo .....	94
2.10 Origen y Desarrollo del Derecho de Consumo en El Salvador .....	96
2.11 Teorías sobre el Derecho de los Consumidores .....	102
2.12 Consumo y Consumidores .....	105
2.13 El papel de los Consumidores .....	107
2.14 Deberes de los Consumidores .....	108
2.15 Relación del Derecho de los Consumidores con los Derechos Humanos .....	111
2.16 El deber de informar por parte de los agentes económicos .....	115
2.17 Consumidor y Usuario.....	116
2.18 Acto de Consumo .....	118
2.19 Relación de Consumo .....	119
2.20 La Defensoría del Consumidor, como un ente de parte del Estado encargado de velar por los Derechos de los consumidores.....	120
2.20.1 Recepción de Denuncias .....	120
2.20.2 Área de verificación y vigilancia de la Defensoría del Consumidor .....	122
2.20.3 Educación, información y Participación Ciudadana .....	122

### **CAPÍTULO III:**

#### **DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS .....124**

Preguntas de Encuestas dirigidas a ciudadanos con sus respectivas gráficas .....	125
Resultado de Entrevista No Estructurada dirigida a Jueza de lo Civil .....	144
Resultado de Entrevista No Estructurada dirigida a jefa de la Defensoría del Consumidor oficina regional de San Miguel .....	154

#### **ANÁLISIS DE RESULTADOS .....163**

I - Interpretación del Problema de Investigación .....	164
II – Demostración de Hipótesis .....	173
III- Logro de Objetivos .....	180

**CAPÍTULO IV:**

<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>183</b>
I - Conclusiones .....	184
II - Recomendaciones .....	186
 <b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	 <b>189</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>192</b>

## I. RESUMEN

El presente trabajo de investigación, muestra un panorama amplio sobre la realidad que vive la población salvadoreña, destacando la importancia que tiene la función del Estado Salvadoreño en cuanto a tutelar los derechos de los consumidores, y especialmente en el derecho a la información que poseen los mismos, siendo este un derecho básico y fundamental de la población consumidora en nuestro país y a nivel mundial, además tipificado en la legislación salvadoreña, es decir en la Ley de Protección al Consumidor. Posteriormente se establece una reseña histórica en cuanto al derecho de los consumidores a nivel internacional, y también a nivel nacional, por supuesto sin dejar a un lado lo esencial de la presente investigación, como lo es el Derecho a la información, enriqueciéndola con antecedentes jurídicos en la legislación salvadoreña. Asimismo, se hace alusión a los Medio Alternos de Solución a Controversias, siendo estos los mecanismos a los que se puede acceder cuando los agentes económicos vulneren los derechos de los consumidores. Además, se mencionan algunas consideraciones doctrinarias del derecho en mención, sin faltar de especificar las obligaciones de los proveedores de bienes o servicios objeto de la investigación, asimismo como las instituciones que deben proteger y garantizar los derechos de los consumidores, mostrando los mecanismos que estas emplean para el eficaz cumplimiento. También se hace alusión a las normas jurídicas nacionales que rigen este derecho, comenzando desde la constitución de la República, mencionando además la tipicidad en el Sistema Interamericano de Derechos Humanos y Sistema Universal de Protección de Derechos Humanos, fortaleciendo de jurisprudencia acorde al objeto de estudio.

**Palabras Clave:** Consumidores; Información; Defensoría del Consumidor; Sanciones; Derechos Humanos.

## II. ABSTRACT

This research paper provides a broad overview of the reality experienced by the Salvadoran population, highlighting the importance of the Salvadoran State's role in protecting consumer rights, especially their right to information. This is a basic and fundamental right of consumers in our country and worldwide, also enshrined in Salvadoran legislation, namely the Consumer Protection Law. A historical overview of consumer rights at the international and national levels is then provided, without neglecting the core of this research, such as the Right to Information, which is enriched with legal background in Salvadoran legislation. Reference is also made to Alternative Dispute Resolution (ADR), which are the mechanisms available when economic agents violate consumer rights. In addition, some doctrinal considerations of the aforementioned law are mentioned, without failing to specify the obligations of the providers of goods or services under investigation, as well as the institutions that must protect and guarantee consumer rights, showing the mechanisms they employ for effective compliance. Reference is also made to the national legal norms that govern this right, dating back to the Constitution of the Republic, also mentioning the classification in the Inter-American Human Rights System and the Universal System for the Protection of Human Rights, strengthening jurisprudence appropriate to the subject of study.

**Keywords:** Consumers; Information; Consumer Protection; Sanctions; Human Rights.

## INTRODUCCIÓN.

La presente Investigación titulada “La Protección del Estado Salvadoreño a los Derechos de los Consumidores con Especial Énfasis en el Derecho a la Información”, describe de una forma clara el papel del Estado Salvadoreño como garante de estos derechos. Además, tiene como finalidad establecer los mecanismos que el Estado Salvadoreño emplea con el objeto de garantizar la protección a los derechos de los consumidores, especialmente el derecho a la información que tienen los usuarios al adquirir un producto o un servicio.

La importancia de desarrollar el tema señalado establece también que el derecho a la información es un derecho básico y fundamental en las relaciones de consumo, si no se sabe con exactitud la forma en que los servicios son prestados o los productos son adquiridos, se estaría frente a una cantidad de consecuencias, como uso inadecuado, tiempo, límites económicos, entre otros.

Esta investigación, pretende, además, brindar al lector un panorama general de lo que versa en cuanto a la protección al consumidor, las legislación Nacional o Internacional que se tomará como base para el desarrollo del mismo. Para ello, se presentan las leyes nacionales y especiales que rigen en materia de consumo, como lo es el Sistema Interamericano y Sistema Universal de Protección de Derechos Humanos; conocer qué mecanismos o atribuciones los mismos confiere a la Institución encargada de proteger este derecho, en coordinación con otras instituciones de la administración pública.

Por otra parte, lo que se pretende también es recopilar teoría, legislación y jurisprudencia nacional e internacional acorde al derecho a la información y hacer saber al lector cómo es que

este derecho muchas veces se ve afectado y resarcido por el proveedor que lo ha vulnerado, y cuál es el mecanismo que el Estado pone en marcha para proteger y garantizar el referido derecho, es decir, cuáles son las funciones del Estado frente a dicha problemática. Realizar un análisis objetivo y riguroso sobre el papel del Estado ante esta situación. Si los derechos de los consumidores son violentados, el Estado debe actuar de forma Inmediata y proteger los mismos.

Para lograr los propósitos enunciados, este trabajo está estructurado en capítulos, títulos y subtítulos que en síntesis se describen a continuación:

En el Capítulo uno, está lo relacionado al planteamiento, la delimitación, los antecedentes del problema, los problemas fundamentales, enmarcando el papel del Estado salvadoreño en la tutela de los derechos de los consumidores, con especial referencia al derecho a la información que tienen los mismos, en el municipio de San Miguel, con ello se pretende elaborar análisis doctrinario y jurídico de la situación problemática planteada, encontrar en la legislación la respuesta a este tipo de acontecimiento real con los que a diario vive la sociedad salvadoreña.

Es de vital importancia mencionar que el rol que juega la Defensoría del Consumidor ante la vulneración de los derechos de los consumidores, dicha entidad tiene detallada dentro de la Ley de Protección al Consumidor una serie de atribuciones con el objeto de garantizar que los derechos que el Estado le confiere a los consumidores sean cumplidos.

El Capítulo dos contiene lo relacionado al marco teórico, así también los conceptos y acepciones del mismo, donde se entiende el derecho de consumidor como una proyección individual del mismo, originando a su vez tanto derechos como obligaciones incluyendo mecanismos para la implantación de esos derechos creados a partir de conceptos.

Es así como el derecho al consumidor constituye una gama de normas jurídicas, que por su naturaleza y origen tiene como finalidad garantizar en su máxima expresión las relaciones de consumo, incluyendo a la vez la creación de instituciones para el especial cumplimiento de las leyes.

Al respecto de las Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor aprobadas por la Asamblea General en sus resoluciones, este instrumento internacional reconoce el derecho a no ser discriminado, a informarse, a una educación sobre derechos, consumo saludable y seguro, de igual forma dentro del tema de los Medios Alternos de Solución de Controversias, donde a través de ellos los consumidores pueden recurrir a la justicia por medio del avenimiento, conciliación, mediación y arbitraje, siendo estos un conjunto de medios empleados previamente establecidos por la Ley de Protección al Consumidor para incidir directamente en las relaciones de los consumidores y proveedores.

Para efectos de los Medios Alternos de Solución de Controversias la Defensoría del Consumidor ha creado dichos procedimientos que buscan la solución a los conflictos entre las partes ya sea de manera directa, siendo esta entre consumidor y proveedor para el caso del avenimiento, o mediante la intervención de un tercero imparcial, como es el caso de la mediación, conciliación y arbitraje.

**PARTE I**  
**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

## **1.0 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Esta parte del proyecto tiene como objeto presentar el conjunto de procedimientos racionales utilizados para alcanzar un estudio amplio y académico del problema de la investigación; es decir, del rol que realiza el Estado en la tutela efectiva de los derechos de los consumidores, con especial referencia al derecho a la información, ya que es fundamental en la relación de consumo entre el consumidor y el proveedor, que tanto el primero pague por el bien o servicio para satisfacer el qué hacer comercial del segundo y que éste entregue un producto o servicio con las características, funciones, cantidades y formas publicitadas.

En otras palabras, podríamos decir que se trata de encontrar una respuesta o de entender la problemática del derecho a la información que tienen los consumidores.

El Estado tiene en sus manos las herramientas, los mecanismos para poder garantizar la protección a ese derecho tan importante.

Como toda investigación identifica una situación problemática, que en este caso comprende el análisis del desempeño y actuar de la institución rectora en la defensa de los derechos de los consumidores, planteando asimismo, objetivos generales como específicos, siendo estos las metas que se deben alcanzar para poder responder a una pregunta de investigación, orientando el rumbo de dicha investigación; sin faltar la justificación, exponiendo las razones por las cuales se quiere y es importante la realización de este estudio de análisis académico.

## 1.1 Situación Problemática.

La discusión sobre la protección al consumidor no es un tema nuevo, se trata a nivel mundial, no obstante, en El Salvador es un asunto relativamente reciente, fue en 1992, con la firma de los Acuerdos de Paz, cuando el Estado se compromete darle vigencia al mandato constitucional de velar por el interés de los consumidores, después de agosto del año dos mil cinco, es aprobado el decreto en la Asamblea Legislativa, que le da vida jurídica a la Ley de Protección al Consumidor más reciente, para tutelar los derechos de las amplias mayorías respecto al consumo<sup>1</sup>.

La administración pública en El Salvador garantiza los derechos de todos los habitantes, no puede dejar al margen la importancia que en la actualidad tienen los consumidores ya que son alrededor de 6 millones de personas que cada uno por, alguna necesidad, realizan contratos de compraventa directa o indirectamente, más o menos solemnes, estos contratos deben tener el objeto de la relación jurídica, pero al comenzar a desarrollar la relación jurídica es necesario describirlo, partiendo del derecho a la información que tienen los consumidores.<sup>2</sup>

A partir de 1983, la Constitución en el apartado de los derechos económicos en el artículo 101 inciso dos de la Constitución salvadoreña establece que, con la finalidad de promover el desarrollo económico y social, entre otras medidas de política, el Estado defenderá el interés de los consumidores. Por tanto, es en el año 2005 cuando se promulgó la actual Ley de Protección al Consumidor, durante años la protección al consumidor avanzó sin contar con una política

---

<sup>1</sup> Centro para la Defensa del Consumidor (CDC), Antecedentes de la Ley de Protección del Consumidor 1991- 1996, iniciativas por la primera y segunda Ley de Protección al Consumidor, San Salvador, 2007, 9.

<sup>2</sup> Política Nacional de Protección al Consumidor, San Salvador, marzo 2010, p. 11.

nacional específica; fue hasta el 2007, cuando la Defensoría del Consumidor formuló y lanzó públicamente la primer Política Nacional de Protección al Consumidor.

La adquisición de servicios por parte de los consumidores normalmente requiere que éstos tengan que desembolsar cantidades de dinero en el momento de la compra u obtener un financiamiento que les permita realizar pagos en cuotas; a su vez, los consumidores esperan adquirir servicios de calidad que, en caso de desperfectos, los proveedores cumplan con medidas que aseguren el funcionamiento de los mismos.

Respecto al tema objeto de estudio se hace énfasis en el derecho a la información que tienen los consumidores, debido a que, al adquirir un producto o servicio de parte de los proveedores, estos no proporcionan una información clara, precisa y oportuna sobre el precio y uso de determinados productos o servicios; se les niega el derecho a la información que poseen.

Debido a estas prácticas abusivas de las empresas o comercios, se encuentra la necesidad de realizar esta investigación y verificar cual es el papel que el Estado salvadoreño emplea, o cuáles son las políticas educativas que realiza para educar a los consumidores y que sirvan para regular el mercado; asimismo, conocer cuál es el procedimiento a seguir para poder resarcir su bien jurídico en caso de ser afectado.

La Ley de Protección al Consumidor define la publicidad engañosa como *“cualquier modalidad de información o comunicación de carácter publicitario total o parcialmente falsa o que, de cualquier otro modo, incluso por omisión, sea capaz de inducir a error o engaño o*

*confusión al consumidor; respecto a la naturaleza, características, calidad, cantidad, origen, precio, tasa o tarifa y cualquier otro dato sobre el bien o servicio ofrecido”<sup>3</sup>*

La vigilancia y control del Estado se justifica porque, muchas de las actividades de consumo son de difícil comprensión, sobre todo aquellas que implican financiamiento o cierto grado de complejidad, debiendo el Estado garantizar que el actuar de los proveedores sea conforme con las disposiciones legales aplicables y en caso de que estos no las cumplan, imponer las sanciones legales correspondientes y hacer valer el derecho de los consumidores a ser compensados.

Conforme al artículo 4, literal “C” de la Ley de Protección al Consumidor; uno de los derechos básicos de los consumidores, es el derecho a la información clara, oportuna y veraz sobre los bienes y servicios a adquirir, así como también los efectos secundarios si los hubiere, y las condiciones de contratación. La obligación de información encuentra su fundamento en una asimetría de conocimientos entre proveedores y consumidores, por ello, la información es un importante instrumento con el que cuentan los consumidores para hacer frente a las técnicas agresivas que pudieran ser utilizadas por el mercado. Este derecho se deriva, por un lado, de la 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 teniendo la obligación de informar dos aspectos básicos: un negativo el abstenerse a dar información

---

<sup>3</sup> Ley de Protección al Consumidor, D.L. No. 776, del 18 de agosto de 2005, D. O No. 166, Tomo 368, del 8 de septiembre de 2005. Vigente desde el 8 de octubre de 2005.

errónea y el positivo de transmitir información exigible para facilitar su adecuado uso, consumo o disfrute, en el sentido que, si no se les proporciona información adecuada en cuanto a su composición, cantidad y calidad, los consumidores están expuestos a una serie de consecuencias como es la integridad y otros derechos humanos; asimismo, afectaría la economía en cuanto a la cantidad o calidad de servicios utilizables; sin una completa, veraz y transparente información.

En ese sentido, sin una correcta información sobre productos, bienes o servicios se estaría en la práctica de cláusulas abusivas, o en una actividad engañosa afectando a los consumidores, aun siendo este el principal protagonista de la actividad comercial, quedando, así como el protagonista olvidado sin un Estado o Instituciones que sean capaces de tutelar y velar por el eficaz cumplimiento de los derechos de los consumidores.<sup>4</sup>

Por ello, es necesario que en la Política Pública de Protección al Consumidor se promueva la producción y divulgación de información relevante que ayude los consumidores a tomar decisiones responsables, que proteja su economía y que mejore la competencia en el mercado.

El ente encargado de proteger y garantizar los derechos de los consumidores es la Defensoría de Consumidor, según disposición legal impuesta en la Ley de Protección al Consumidor en el Art. 56 y 57; a quien le corresponde aplicar las disposiciones de la ley en mención y coordinar la acción conjunta de las instituciones de la administración pública para el

---

<sup>4</sup> Entiéndase por cláusula abusiva según el Artículo 17 de la Ley de Protección al Consumidor a todas aquellas estipulaciones que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes.

cumplimiento de la misma; es decir, proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores.

En ese sentido el Estado es el principal garante de los Derechos de los consumidores. Para lograr este cometido es necesario que el Estado promueva la educación y formación en materia de consumo no solo a los consumidores sino también a los proveedores de bienes y servicios para que estos sean conscientes de los derechos y obligaciones que ambos adquieren en una relación de consumo, de las causas y consecuencias que conlleva el infringir la normativa en esta materia.

## **1.2 Antecedentes del Problema.**

Este apartado tiene como propósito revisar los antecedentes históricos del derecho a la información en El Salvador, haciendo énfasis en el derecho a la información de manera amplia a nivel internacional, enfocada desde sus orígenes hasta la evolución histórica, que este ha traído consigo, así también hacer referencia a lo establecido por las Directrices de las Naciones Unidas, sobre la protección al consumidor, en estas se detallan los objetivos básicos y mínimos para que los gobiernos de los países las adopten, utilicen y las fortalezcan con políticas y leyes que sirvan para proteger a los consumidores.

Los problemas de los consumidores no son nuevos, pero en los últimos años se aprecia una creciente preocupación por el tema de la protección y promoción de los derechos de los consumidores. El mismo ha ido interesando a los gobiernos, al sector privado y académico, a los medios de comunicación, y al conjunto de la sociedad civil.

Vivimos en una época de cambios acelerados. La internacionalización de la economía y la globalización de las comunicaciones, han transformado al consumo, tanto en su dimensión material como en sus aspectos simbólicos, en un elemento definitorio de la modernidad.

El consumo, como realidad o como aspiración, se ha constituido en uno de los rasgos más universales del mundo de hoy.

Nuestro país estaba muy atrasado con respecto a otros países en cuanto a legislar protegiendo a la población de los abusos que cometían y cometen los empresarios, los cuales prácticamente hacían lo que querían vulnerando los derechos de los consumidores sin ningún tipo de regulación. Por lo tanto, era menester e indispensable crear una Ley de Protección al Consumidor, para que mantenga la vigencia plena de los principios rectores del modelo de economía de mercado, fomentando el comportamiento ético de los proveedores y promoviendo la igualdad de oportunidades entre los mismos.

Los actos de consumo se realizan en todas partes: en la casa, en la escuela, en el trabajo, en el almacén, en la ciudad y en el campo. ¿Qué consumen las personas para satisfacer sus necesidades? En primer lugar, consumen alimentos para nutrirse, vestidos para cubrirse, casa para protegerse; pero también consumen relojes, bebidas, lápices, libros y una impresionante cantidad de otros objetos y servicios.

Los objetos utilizados por las personas para satisfacer sus necesidades son los **bienes**. Por otro lado, cuando accionan el interruptor para prender la luz, o abren la llave del agua potable, se suben al autobús que los transportará, cuando mandan a reparar los zapatos o el televisor,

consultan al médico o al curandero, cuando van a la escuela o al estadio, están consumiendo **servicios.**

Los servicios son trabajos o acciones que realizan personas distintas de los beneficiarios para satisfacer necesidades personales o sociales de estos. No en todas las épocas históricas o en todas las sociedades han existido los mismos bienes y servicios en calidad y en cantidad a disposición de los consumidores. Pensemos, por ejemplo, en cómo se resuelve en distintos lugares de un mismo país, o incluso ciudad, el problema de lavado de la ropa de la familia, o el abastecimiento de pan y cómo se hacía eso mismo en otros tiempos.

A medida que se van imponiendo las relaciones de mercado en nuestro país, van apareciendo nuevos bienes y servicios en oferta. Muchos objetos que antes se producían en el seno de la familia y trabajos que se ejecutaban en el hogar, han pasado a ser objeto de producción industrial o a estar a cargo de empresas especializadas. El progreso se identifica actualmente, en gran medida, con la magnitud de bienes y servicios disponibles en el mercado.

El problema está en que, con frecuencia, por más que aumente la cantidad y mejore la calidad de bienes y servicios, éstos no están al alcance de todos los miembros de la sociedad.

La calidad de vida depende, en forma importante, de la cantidad y diversidad de bienes y servicios al alcance de los grupos humanos para la satisfacción de sus necesidades. Para producir los bienes destinados a satisfacer sus necesidades, los hombres emplean recursos naturales. La producción se origina con la utilización de algún elemento de la naturaleza.

Como ya se expresó, El movimiento a favor de los derechos de los consumidores no es un fenómeno de la actualidad, desde tiempos remotos existen regulaciones y leyes relacionadas

con la protección del consumidor; aproximadamente 2000 años antes de cristo el código de Hammurabi, que regía en Asiría, reino de los sumerios “trataba sobre temas como el crédito, el arrendamiento, la calidad de los alimentos entre otros”.<sup>5</sup>

En el medioevo y posteriormente líderes religiosos, como Martín Lutero y Juan Calvino, atacaron las prácticas engañosas de los negociantes y propusieron el uso de precios justos en el mercado. A fines del siglo XVIII en los Estados Unidos, comienza, de manera muy incipiente, a generarse algunos acontecimientos relacionados con la protección del consumidor. Para el siglo XIX hay un giro en los movimientos a favor de los derechos de los consumidores al fundarse en los Estados Unidos y algunos países de Europa, movimientos cooperativos por los derechos laborales de los trabajadores, encabezado por los sindicatos y comienza a tratarse el tema de la educación en la economía doméstica. Ya en 1899, aparece en los Estados Unidos, la Liga Nacional de Consumidores, como una organización que luchaba contra las malas condiciones de trabajo y para perfeccionar las normas bajo las cuales eran elaborados los productos por muchas empresas.<sup>6</sup>

En Inglaterra la primera cooperativa de consumidores se formó en 1844 en la ciudad de Rochdal. Con posterioridad se suceden varias organizaciones que dirigen su esfuerzo a la educación del consumidor destacándose la *American Home Economics Association* (Asociación Americana de Economía Doméstica), quién fomentó la enseñanza de la economía doméstica en las escuelas y universidades, con el objetivo de educar el manejo del presupuesto familiar y

---

<sup>5</sup> Política Nacional de Protección al Consumidor, 2010.

<sup>6</sup> Manuel Fernández Areal, *Introducción al Derecho a la Información*, (Editorial ATE, España,1977) 9.

orientar hacia un consumo de mayor calidad.<sup>7</sup> Al inicio, las primeras acciones y preocupaciones de las organizaciones de consumidores era precisamente defender el valor del dinero en el momento de pago del mercado, procurando obtener la mejor calidad al más bajo precio. Aquellas primeras organizaciones que respondían a intereses reivindicativos se organizaron fundamentalmente mediante Ligas, los movimientos de consumidores en estos primeros momentos se organizaron para boicots de compradores a establecimientos o productos; en aquella primera etapa trabajaron por evitar que se comercializaran productos y medicamentos alterados o con marcas equivocadas.

Para principios del siglo XX<sup>8</sup> se aprueban en los Estados Unidos, una serie de Leyes, la Ley Contra los Fraudes en los Correos, Ley de Inspección de Carnes de 1904 y la Ley de Pureza de los Alimentos y Medicamentos de 1,906 que contenían de manera muy pálida algunos artículos en aras de los derechos de los consumidores, con esta última se creó una agencia para regular la publicidad naciente. En esta misma etapa, en el año 1,909 se fundó la Asociación Americana de Economía Doméstica.

Esta organización, desde 1,920<sup>9</sup> fue precursora en la posibilidad de utilizar los test comparativos en los artículos de consumo para elevar la información y orientar a los consumidores en el ámbito de la economía doméstica, pero esta intención no pudo sostenerse por mucho tiempo debido a la posición conservadora de la propia asociación.

---

<sup>7</sup> *Ibíd*em, 1.

<sup>8</sup> Osvaldo Alfredo Gozain, *Protección Procesal del Usuario y Consumidor*, (Editorial Rubinzal-Culzoni, Buenos Aires, Argentina, 2005), 13.

<sup>9</sup> José Ramón Sánchez Guzmán, *Teoría de la Publicidad*, (Editorial Tecnos, Madrid, España, 1993), 43.

Posteriormente fueron surgiendo movimientos en varias partes del mundo en defensa de los consumidores, utilizando diferentes métodos, vías y formas, pero todas con el objetivo de proteger los intereses de los consumidores, ya no solo en el acto de intercambio o el consumo, sino desde la elaboración de los productos o la promoción comercial de estos, resultando necesario ahora profundizar en el asunto, ya no para reflejar lo que aisladamente pasó en uno u otro lugar, sino profundizar en el tema como movimiento en sí, y su responsabilidad y papel.

Dentro del proceso evolutivo de los movimientos de consumidores, llegaron a alcanzar la aprobación en diversos países normas, regulaciones y leyes para la protección, que ha servido para que los propios consumidores cambien su actitud hacia el mercado, de una relación pasiva que se conviertan en críticos, responsables, consientes y solidarios frente a las complejidades del entorno mercantil. A nivel internacional en 1,960<sup>10</sup> se generó un evento importantísimo, el cual fue el surgimiento de la Organización Internacional de la Asociación de Consumidores o Internacional *Organizations of Consumers Union* (por sus siglas en inglés: IOCU), que a partir de 1,993 pasó a denominarse Consumer International, cuyo aporte en materia de Defensa del Consumidor fue vital, pues consideró agregar la existencia de dos derechos del consumidor, el derecho a la educación y el derecho a un ambiente Sano.

---

<sup>10</sup> Roberto Facundo Armijo Serrano, “La evolución de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores” (tesis de grado, Universidad de El Salvador, San Salvador, El Salvador, 2009), 16.

### **1.3. Enunciado del Problema.**

¿Cuáles son los mecanismos jurídicos y prácticos que emplea el Estado salvadoreño para proteger, tutelar y garantizar los derechos de los consumidores, con especial énfasis al derecho a la información en el municipio de San Miguel, Departamento de San Miguel?

#### **1.3.1 Problema Fundamental.**

La presente investigación, tiene como punto medular, verificar cuáles con las acciones que El Estado está realizando para proteger los derechos de los consumidores, si en verdad está cumpliendo el Estado Salvadoreño con su rol. A través de los años han existido muchas violaciones a los derechos de los ciudadanos en El Salvador, y el Derecho a la información que tienen los consumidores no es la excepción.

El punto medular o principal de esta investigación es acerca del **Derecho a la Información** que poseen los consumidores al adquirir un producto o servicio, como también la información o educación que los consumidores deben tener en cuanto a sus derechos y cómo hacerlos efectivos a través de la Defensoría del Consumidor.

Los proveedores, las empresas emplean mecanismos abusivos que perjudican a los consumidores, y les niegan información fundamental sobre los productos o servicios que la población consume.

La presente investigación también abordará de forma breve el tema de algunas de las resoluciones emitidas por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor respecto a garantizar los derechos de los consumidores y cómo El Estado hace cumplir a los proveedores

las sanciones impuestas por dicho Tribunal, también saber cómo la Defensoría educa e informa a los consumidores de los derechos que estos poseen.

### **1.3.1. Problemas Específicos.**

Al hablar de la protección al Derecho de los Consumidores con especial énfasis al Derecho a la Información, aparte de verificar si el Estado cumple con su función de tutelar este derecho, es de tener una especial atención también a las acciones que toma la Defensoría del Consumidor, si los procesos y resoluciones que emite son verdaderamente justas y protegen al consumidor, que es la parte más débil en relación con la empresa o comercio que distribuye un producto o servicio.

En las relaciones de comercio, existen muchas formas en las que se puede violentar el derecho a la información a los consumidores, por ejemplo, ocultar una fecha de vencimiento, la procedencia de un determinado producto, los materiales con los que fue fabricado un producto en específico y otras formas más.

Ante esta situación, podemos plantearnos algunas interrogantes:

- 1- ¿Qué está haciendo el Estado para proteger ese Derecho de los consumidores?
- 2- ¿Es efectiva la función que desempeña el Estado Salvadoreño a través de la Defensoría del Consumidor?
- 3- ¿Qué sanciones se deben aplicar a las empresas por violentar el derecho a la información por parte del consumidor?

- 4- ¿Se necesita algún mecanismo más que solo una sanción para estas empresas que violentan el derecho a la información?

#### **1.4. JUSTIFICACIÓN.**

El derecho a la información es un derecho humano básico y fundamental, vinculado con otros derechos, muchas veces para disfrutar plenamente de determinados derechos. El derecho de consumo es uno de los principales, debido a que todas las personas son consumidores de bienes y servicios; de ello se deriva la importancia de estudiar este tema; siendo necesario informar a los usuarios sobre la forma de prestación de servicios, conocer cuáles son los derechos que se adquieren y las obligaciones que tiene el proveedor al establecerse una relación de consumo.

Lo relevante de esta investigación es saber, cuál es el papel que el Estado salvadoreño emplea para tutelar los derechos de los consumidores y específicamente el Derecho al acceso a la información; en la actualidad es debido a la falta de mecanismos por parte del Estado, que se violentan los derechos de los consumidores y por los proveedores que no cumplen con las normas establecidas para ofrecer los productos o servicios.

De tal manera que existe, un marco regulatorio constitucional y legal de leyes especiales que establecen los instrumentos necesarios para la protección de los usuarios, al mismo tiempo tiene, que fortalecerse para no caer en un carácter omisivo del Estado; ocurren ciertas acciones por parte de los proveedores en mención, que aparentemente suelen ser cláusulas abusivas o publicidad engañosa.

En ese sentido, las acciones realizadas de parte de estos agentes económicos pueden ser: llamadas informando algún tipo de oferta, cobros indebidos por promociones que las personas no han solicitado, incumplimiento de contrato ya sea por ofertas o promociones, venderles productos cuya fabricación o fecha de vencimiento es ocultada por el proveedor, falta de información al usuario sobre los materiales de fabricación de un determinado producto; también existen irregularidades en los usuarios del servicio a la telefonía, como lo mencionábamos anteriormente, por ejemplo en el contrato prepago o post pago, que tienen una fecha límite para hacer llamadas telefónicas y este servicio se termina días antes de la fecha previamente establecida, se denota que para las personas consumidoras este tipo de acciones provoca un déficit económico, existe un engaño; en otras palabras, publicidad engañosa que motiva al consumidor a la compra de un bien o servicio, proporcionando datos que no son ciertos sobre su naturaleza, características, calidad, cantidad, precio o cualquier otro elemento que produce engaño.

También aquella que pretenda confundirlo u omita la información completa del servicio para ocultar un defecto, un riesgo, un cargo extra o cualquier otra circunstancia, afectando la economía. Es de hacer notar que la responsabilidad por publicidad engañosa<sup>11</sup> no recae en la empresa de publicidad sino en el proveedor o anunciante del producto o servicio que ordenó que la publicidad se transmitiera; el mayor problema, radica en que no existe una información clara, concisa y específica de parte de los proveedores a la hora de brindar un producto o servicio.

---

<sup>11</sup> Artículo 31 literal “c” de la Ley de Protección al Consumidor.

Ante ello, resulta indispensable cuestionarse por qué el tema ha adquirido tal relevancia, cuál es el papel que ha asumido el Estado y el impacto que esto ha tenido en los ordenamientos jurídicos; además, interesa también indagar un poco en el origen histórico de esta protección, en especial en El Salvador, desde la perspectiva jurídica, enfatizando su incidencia en el ordenamiento y a futuro del presente en el país.

En efecto, la protección al consumidor ha adquirido sin duda alguna un papel trascendental en los Estados modernos, El Salvador no ha sido la excepción y en los últimos años el tema ha adquirido un auge importante; se ha sostenido que el derecho de consumo contribuye desde una triple perspectiva al desarrollo de la sociedad, brindando protección al consumidor y equilibrando su situación en el mercado, pero paralelamente beneficiando al proveedor con reglas claras y predeterminadas que legitiman su actuación y además repercutiendo en el buen funcionamiento del mercado.

Se cree que el estudio serio y sistemático de esta rama, el análisis principalmente de los mecanismos de tutela por parte del Estado en relación a los derechos de los consumidores contribuirá al fortalecimiento de un mercado sano y competitivo, en beneficio de todos los actores involucrados, consumidores somos todos y, por ende, la consolidación de una cultura de respeto a los derechos del consumidor nos beneficia a todos.

Además, con la investigación se pretende dejar un aporte importante para la comunidad jurídica, estudiantes y profesionales, también a la sociedad en general, con un estudio analítico sobre la efectividad de los mecanismos de tutela por parte del Estado.

Se identifica que la población salvadoreña no tiene acceso a la información de ciertos productos o servicios que adquiere y es obligación del proveedor dar la información requerida, pero en muchas ocasiones se violenta el derecho a la información de las personas hacia productos o servicios, al no permitir al consumidor conocer las características completas de estos, información le serviría de garantía para reclamar en caso de inconformidad. Generalmente el proveedor tiene ventaja sobre el consumidor, conoce con mayor exactitud las características de los bienes y servicios que ofrece y las condiciones en que contrata. El derecho a la información pretende corregir y equilibrar esta situación, al permitir al consumidor informarse o educarse sobre lo que está comprando o qué servicio está contratando con pleno conocimiento de sus características, funcionamiento, los derechos y obligaciones que posee tanto el proveedor como el consumidor, así como también de los riesgos o efectos secundarios del producto o servicio, si los hubiere. Ya que el conocer las características completas, facilita tomar decisiones con prudencia, hacer buen uso de los servicios que se adquieren y saber si se puede reclamar si este no llenó las condiciones ofrecidas, este derecho incluye también la protección contra publicidad falsa o tendiente a engañar al consumidor.

Además, el tema de investigación es novedoso porque en el mercado se ha desarrollado vertiginosamente con las exigencias de la globalización de la relación de consumo, no están generalmente equilibradas, por lo que se hace necesario, que, el marco legal regule y oriente el desequilibrio, realizando nuevas propuestas para la protección de los intereses de los consumidores. En esa línea de ideas es importante que la publicidad que llegue al consumidor no pretenda confundirlo o engañarlo, omitiendo la información de un servicio para ocultar un defecto, un riesgo, un cargo extra o cualquier otro dato que afecte la economía y por ende el

desarrollo de la sociedad. Por ello, la investigación contribuirá a conocer cuál es papel que ejerce el Estado sobre los proveedores o comercios que brindan un producto o un servicio en el área del Municipio de San Miguel, y a su vez identificar los mecanismos que el Estado emplea para que la información que ofrezcan sea real.

Será un aporte sustancial el de esta investigación porque se pretende establecer hasta dónde llega el papel del Estado respecto de los derechos de los usuarios en mención y sobre todo indagar sobre cuál es la forma en que las empresas ejercen el derecho de informar a los consumidores sobre los derechos que estos poseen al contratar sus servicios y si esta información que se brinda es completa, clara, veraz y oportuna.

En este sentido, los costos que asumen los consumidores constituyen una parte fundamental de todos los gastos económicos globales de un país, y por tal razón, los gobiernos deben formular o mantener políticas enérgicas y eficaces de protección al consumidor, implementar proyectos que fortalezcan el eficaz cumplimiento de los derechos de los consumidores. Asimismo, permitirá analizar la legislación que regular el sector de telefonía y constatar así su eficacia, además aportará un análisis jurídico objetivo de la realidad nacional.

## **2.0 OBJETIVOS.**

### **➤ 2.1 Objetivo General:**

Investigar cuál es el papel que juega el Estado Salvadoreño en relación a la tutela y protección de los derechos de los consumidores, con especial referencia en el derecho a la información de los usuarios al adquirir un producto o servicio.

➤ **2.2 Objetivos Específicos:**

1. Analizar qué tan efectivos son los mecanismos que utiliza el Estado para efecto de proteger y garantizar el derecho a la información que tienen los consumidores.
2. Comprobar cuánta incidencia existe de parte de la Defensoría del Consumidor para efecto de evitar los abusos a los consumidores de parte de los proveedores y empresas que brindan productos o servicios.
3. Estudiar cuán rigurosa es la normativa legal respectiva para efecto de aplicar sanciones a quienes la infrinjan, para evitar graves lesiones económicas a los consumidores.

### **3.0 ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN.**

- **3.1 Alcance Doctrinario.**

En este apartado se pretende lograr un alcance de carácter doctrinario de la investigación, tomando como base los principios fundamentales que aporta la doctrina a este tema de investigación. El principio *in dubio pro consumidor* rige plenamente al Derecho de los consumidores y ha servido de base para justificar su construcción y consecuente desarrollo a pesar que nuestra Constitución no lo establece expresamente. Aunque se debe admitir que al establecer nuestra norma fundamental una vinculación entre el orden económico y los consumidores, la regulación que respecto de la materia económica se haga deberá estar inspirada y por tanto ser respetuosa del consumidor. En este sentido podría admitirse que el principio se

encuentra implícitamente reconocido por nuestro ordenamiento constitucional. El Derecho de los consumidores nace como un derecho estatutario de protección de un sector de la población, que, visualizada en el comercio, constituye el último eslabón en la cadena productiva de un bien o servicio, y, por tanto, requiere de una especial atención por el Derecho.

- **3.2 Alcance Normativo.**

En la medida que avanza y se cualifica la legislación específica de protección al consumidor en nuestro país, van evidenciándose vacíos de regulación en sectores de consumo que presentan características de masividad y de ser aquellos en los cuales existe mayor exposición y preocupación por parte de los consumidores, tales como servicios financieros, telecomunicaciones, medicamentos, productos básicos, entre otros.

En la presente investigación se utilizará esencialmente nuestro sistema normativo vigente en El Salvador, tomando como base la Ley de Protección al Consumidor y la Constitución de la República, y luego se desprenden otras leyes como el Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y algunos tratados Internacionales, y en un menor grado, pero también se mencionará, el Código Procesal Civil y Mercantil.

Es evidente que existe una preocupación por parte de los consumidores, porque debe existir rigurosidad en el sistema normativo de consumo y es necesario que esta preocupación sea recogida y atendida por los legisladores y en su conjunto por la Asamblea Legislativa, quienes deberían presentar iniciativas de ley que busquen dar respuesta a dichas problemáticas. A partir de dichas propuestas, es en las comisiones legislativas donde debe empezar la discusión de las

propuestas de ley sobre los productos o servicios que adquieren los consumidores, y así alcanzar la aprobación de nuevas leyes en estas materias que amplíen la tutela para la protección del derecho a la información que tienen los consumidores.

- **3.3 Alcance Teórico.**

Existe información relevante sobre el Derecho de los Consumidores, sin embargo, en muchas ocasiones, se vuelve necesario el aportar o adoptar información que sume al crecimiento y desarrollo de esta rama del Derecho, por ello es menester lograr obtener la mayor cantidad de información teórica referente a este tema de investigación novedoso, para que todos los usuarios tengan acceso a información relacionada a sus productos o servicios que adquieren y conozcan sus derechos. Utilizando textos como la Política Nacional de Protección al Consumidor en El Salvador, en el año 2010, o la Defensa de los Consumidores de Productos y Servicios, publicado en Buenos Aires Argentina, que aporta mucho a la presente investigación, y por supuesto aplicando la teoría de que el Derecho de consumo nace con el fin de proteger a la parte más débil como es el consumidor ante un comercio o una empresa grande, por esa razón se vuelve necesaria esta investigación que aporte lo suficiente en información necesaria que beneficie a los consumidores.

- **3.4 Alcance Temporal.**

En este apartado, se establece el tiempo en que se pretende desarrollar y a la vez concluir con el presente trabajo de Investigación, lo cual es un período de siete meses, comenzando en el mes de marzo y finalizando en el mes de septiembre, ambos del año 2023, y durante este tiempo

se espera poder abarcar lo fundamental relacionado al Derecho a la Información que tienen los consumidores.

- **3.5 Alcance Espacial.**

Al hablar de un alcance espacial, nos enfocamos específicamente en el territorio o espacio en el que será desarrollada la presente investigación, es decir, estamos hablando del Distrito de San Miguel, Municipio de San Miguel Centro, departamento de San Miguel, ubicado en la zona Oriental de El Salvador. En esta ciudad, es decir, en San Miguel, se estará desarrollando la presente investigación para efecto de obtener aspectos o información fundamental que aporte al desarrollo de la presente investigación.

## **4.0 MARCO TEÓRICO.**

### **2.1 ANTECEDENTES**

2.1.1 Antecedentes del Derecho de los Consumidores.

2.1.2 Directrices de las Naciones Unidas para la protección al Consumidor.

2.1.3 Orígenes de la protección al consumidor en El Salvador.

2.1.4 Antecedentes Históricos del Derecho a la Información.

2.1.5 Antecedentes históricos del derecho a la información en El Salvador.

### **2.2 CONCEPTO DE CONSUMIDOR.**

2.3 Definición de Consumidor.

2.4 Consumidor e Información.

2.5 Concepto de Derecho del Consumidor.

2.6 Definición de Derecho del Consumidor.

2.7 Intervención del Estado en la Protección al Consumidor.

2.8 Naturaleza del Derecho de Consumo.

2.9 Finalidad del Derecho de Consumo.

2.10 Origen y Desarrollo del Derecho de Consumo en El Salvador.

2.11 Teorías sobre el Derecho de los Consumidores.

2.12 Consumo y Consumidores.

2.13 El Papel de los Consumidores.

2.14 Deberes de los Consumidores.

2.15 Relación del Derecho de los Consumidores con los Derechos Humanos.

2.16 El deber de Informar por parte de los Agentes Económicos.

2.17 Consumidor y Usuario

2.18 Acto de Consumo.

2.19 Relación de Consumo.

2.20 La Defensoría del Consumidor, como un ente de parte del Estado encargado de velar por los Derechos de los Consumidores.

2.20.1 Recepción de Denuncias.

2.20.2 Área de Verificación y Vigilancia de la Defensoría del Consumidor.

2.20.3 Educación, información y participación ciudadana.

## 5.0 SISTEMA DE HIPÓTESIS

<b>SISTEMA DE HIPÓTESIS</b>					
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Investigar cuál es el papel que juega el Estado Salvadoreño en relación a la tutela y protección de los derechos de los consumidores, con especial referencia en el derecho a la información de los usuarios al adquirir un producto o servicio.				
<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	La protección que emplea el Estado Salvadoreño a los derechos de los consumidores a través de la Defensoría del Consumidor carece de robustez y fortalecimiento para brindar un mejor servicio y una mejor garantía de sus derechos a los usuarios.				
<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Variable Independiente</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Variable Dependiente</b>	<b>Indicadores</b>
<p><b>Protección a los Derechos de los Consumidores:</b> Este se basa esencialmente en la acción de proteger, tutelar, garantizar y conservar los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores.</p>	<p><b>El Art. 1</b> de la Ley de Protección al Consumidor nos establece el objeto de la misma, el cual es, a toda costa, proteger los derechos de los consumidores, y por supuesto está inmerso el Derecho a la Información, además en su inciso segundo, expresa que establecerá un mecanismo para proteger esos derechos, como es un Mecanismo de Protección al consumidor y la Defensoría del Consumidor.</p>	La Protección a los Derechos de los Consumidores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consumidor</li> <li>- Usuario</li> <li>- Tutela</li> </ul>	El papel del Estado Salvadoreño en relación a la tutela y protección de los Derechos de los Consumidores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sanciones</li> <li>- Defensoría del Consumidor</li> <li>- Garantías de protección</li> <li>- Ley de protección al consumidor</li> </ul>

<b>SISTEMA DE HIPÓTESIS</b>					
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO I</b>	Analizar qué tan efectivos son los mecanismos que utiliza el Estado para efecto de proteger y garantizar el derecho a la información que tienen los consumidores.				
<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICA I</b>	Los mecanismos de protección que posee el Estado salvadoreño no son lo suficientemente efectivos en su trabajo por proteger y tutelar el derecho a la información que tienen los usuarios.				
<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Variable Independiente</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Variable Dependiente</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Mecanismos de protección a los Derechos de los Consumidores:</b> Es el conjunto de normas e instituciones que regulan las relaciones de consumo que nacen en la cadena de comercialización de bienes y servicios entre productores, proveedores y expendedores.	<b>El Art. 1</b> de la Ley de Protección al Consumidor en su inciso segundo, nos expresa que el Estado es el encargado de establecer un mecanismo para proteger los derechos de los consumidores, y por supuesto, el Derecho a la Información, que es el que nos ocupa.	La protección y tutela del Derecho a la Información que tienen los consumidores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consumidor</li> <li>- Derecho</li> <li>- Información</li> <li>- Protección</li> <li>- Educación</li> </ul>	La efectividad de los mecanismos de protección que emplea el Estado para proteger ese derecho.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El Estado</li> <li>- Mecanismos de protección.</li> <li>- Supervisión de la defensoría del Consumidor</li> </ul>

<b>SISTEMA DE HIPÓTESIS</b>					
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO II</b>	Comprobar cuánta incidencia existe de parte de la Defensoría del Consumidor para efecto de evitar los abusos a los consumidores de parte de los proveedores y empresas que brindan productos o servicios.				
<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICA II</b>	El Estado Salvadoreño a través de la Defensoría del Consumidor debe incidir y tener mayor presencia en las empresas, ejerciendo con eficiencia su función de evitar todo tipo de abusos por parte de los proveedores y comercios contra los consumidores.				
<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Variable Independiente</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Variable Dependiente</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Defensoría del Consumidor:</b> Es la institución encargada de velar por la protección de los Derechos de los Consumidores mediante la resolución de controversias, aplicación efectiva de la ley y la vigilancia continua de los comercios o empresas.	<b>El Art. 1</b> de la Ley de Protección al Consumidor en su inciso segundo, nos expresa que el Estado es el encargado de establecer un mecanismo para proteger los derechos de los consumidores, y por supuesto, el Derecho a la Información, que es el que nos ocupa.	La protección y tutela del Derecho a la Información que tienen los consumidores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consumidor</li> <li>- Derecho</li> <li>- Información</li> <li>- Protección</li> <li>- Educación</li> </ul>	La efectividad de los mecanismos de protección que emplea el Estado para proteger ese derecho.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El Estado</li> <li>- Mecanismos de protección.</li> <li>- Supervisión de la defensoría del Consumidor</li> </ul>

<b>SISTEMA DE HIPÓTESIS</b>					
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO III</b>	Estudiar cuán rigurosa es la normativa legal respectiva para efecto a aplicar sanciones a quienes la infrinjan, para evitar graves lesiones económicas a los consumidores.				
<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICA III</b>	Las sanciones aplicadas a quienes infringen la ley de protección al consumidor no son lo suficientemente rigurosas para de evitar futuras violaciones a los derechos de los consumidores.				
Definición Conceptual	Definición Operacional	Variable Independiente	Indicadores	Variable Dependiente	Indicadores
<p><b>Sanción:</b> Instancia en la que una persona física o jurídica es hecha responsable por el incumplimiento de una norma o directamente su infracción. En dicha instancia estipulan las condiciones de las penalidades que el infractor deberá percibir para reparar el deber jurídico vulnerado.</p>	<p><b>El Capítulo II del Título II de la Ley de Protección al Consumidor</b>, en sus Artículos 45 al 55 establece las sanciones en caso de infringir las normas establecidas en la Ley de Protección al Consumidor.</p>	<p>La Rigurosidad suficiente en las sanciones aplicadas a los Infractores de la Ley de Protección al Consumidor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley</li> <li>- Derecho</li> <li>- Orden Económico</li> <li>- Sanciones</li> <li>- Orden Social</li> </ul>	<p>Evita las futuras violaciones a los Derechos de los Consumidores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Protección al Consumidor</li> <li>- Efectividad de parte del Estado mediante la Defensoría del Consumidor.</li> <li>- Supervisión y cumplimiento de la ley</li> </ul>

## **6.0 PROPUESTA CAPITULAR.**

En esta parte, se realizará una breve descripción de los capítulos que se tratarán en la presente investigación.

### **CAPÍTULO I**

#### **SÍNTESIS DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

En este capítulo se realizará un abordaje de forma introductoria, referente a los problemas de investigación, que se convertirán en temas, y en el cual se describirá de forma sintética lo consistente al Planteamiento del Problema, esto con el fin de poder ubicar al lector respecto al tema que se trata.

### **CAPÍTULO II**

#### **MARCO TEÓRICO**

En este capítulo, aparte de ser el capítulo más largo de la Investigación, se explicarán las diferentes teorías, doctrinas y diferentes aspectos como el enfoque jurídico y práctico del tema de investigación, este es el más rico en información en todos los ámbitos referentes a la Investigación.

### **CAPÍTULO III,**

#### **PRESENTACIÓN, DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.**

En este capítulo se abordará la investigación de campo, es aquí donde se presentarán los datos y posteriormente se hará un análisis de los problemas, hipótesis y los objetivos de la investigación, en otras palabras, es aquí donde tendremos un amplio panorama de la realidad, es

decir, de la vida práctica y del día a día de los usuarios frente a las empresas o comercios; es aquí donde podremos comprobar la verdadera eficacia de la Defensoría del Consumidor.

## **CAPITULO IV**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

En este capítulo, básicamente se presentarán las conclusiones y recomendaciones, tanto generales como específicas, asimismo las recomendaciones que pueden dársele a las instituciones que sean estrechamente vinculantes con el tema de investigación.

### **7.0 DISEÑO METODOLÓGICO.**

#### **7.1 Tipo de Investigación.**

El presente trabajo de grado comprende un tipo de investigación que es el más adecuado para el desarrollo del mismo, en un proceso dinámico que comprende en un diseño que se caracteriza en la adquisición de nuevos conocimientos y alcanza diferentes aspectos relacionados con el entorno de la investigación.

##### **7.1.2 Investigación Cualitativa.**

La investigación cualitativa se utiliza para entender cómo las personas experimentan el mundo. Para comprender o explicar el comportamiento, las motivaciones y características de personas de un grupo objetivo, este es un buen tipo de Investigación para utilizar en el presente trabajo de grado.

Este tipo de investigación también puede usarse en el mundo empresarial si se busca conocer lo que piensa un grupo específico en torno a nuevas ideas de productos, servicios, o si simplemente se quiere probar algo, ya que permite acceder a información rica en contenido sobre percepciones, emociones e interacciones entre personas.

La investigación cualitativa se enfoca en comprender o explicar el comportamiento de un grupo, un fenómeno, un hecho o un tema. Estas son algunas de las principales características de la investigación cualitativa:

- La investigación cualitativa tiene como objetivo describir y analizar la cultura y el comportamiento de los seres humanos y sus grupos desde la perspectiva del investigador.
- La investigación de tipo cualitativo se basa en una estrategia de investigación flexible e interactiva.

### **7.1.3 Investigación Científica.**

La investigación científica es un método de experimentación matemático y experimental que consiste en explorar, observar y responder preguntas que permitirán construir y probar una hipótesis previamente establecida.

El proceso, básicamente consiste en desarrollar una hipótesis, la cual es probada a través de diferentes métodos y modificada hasta que los resultados sean coherentes con los fenómenos observados y los resultados arrojados por las pruebas.

La hipótesis es esencial para el proceso, ya que es una herramienta que permite a los científicos recolectar información, la cual lleva al investigador a explorar una hipótesis y desarrollar amplias explicaciones generales o teorías científicas.

El objetivo de un proyecto de investigación científica es presentar una propuesta de investigación. Esta investigación puede dar lugar a uno o varios resultados que pueden comprobar una hipótesis.

Entre las principales Características de la Investigación Científica, podemos destacar las siguientes:

- La hipótesis debe ser comprobable, incluso aunque el resultado sea negarla.
- La investigación debe involucrar el razonamiento deductivo para incluir premisas verdaderas para llegar a una conclusión lógica, y el razonamiento inductivo para tomar un enfoque opuesto.
- Debe estar compuesto por una variable independiente, es decir que no cambia, y por una variable dependiente o que cambia.

## **7.2 Población**

Se ha tomado como población al Personal de la Defensoría del Consumidor, empresarios, jueces de lo civil que tengan conocimiento relacionado en el área y abogados particulares.

### **7.3 Muestra.**

Se tomará la declaración o entrevista de una persona que labore en la Defensoría del Consumidor en San Miguel, especialmente en el área de análisis y resolución de los casos que se presenten. Asimismo, se tomará la entrevista a un juez que ha permanecido en el campo civil en San Miguel por mucho tiempo destacándose en diversos tribunales.

## **7.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.**

### **7.4.1 Métodos**

✓ **Analítico.**

Este supone un estudio detallado de la información que nos permite valorar los factores jurídico y social sobre el problema del derecho a la información que tienen los Consumidores en la ciudad de San Miguel.

✓ **Método Descriptivo.**

Este se encarga de puntualizar las características de la población que se está estudiando. Esta metodología se centra más en el “qué”, en lugar del “por qué” del sujeto de investigación. Por supuesto nos ayudará a describir el problema del derecho a la información de parte de los consumidores.

✓ **Método Sintético.**

El método sintético utiliza el análisis como un medio para alcanzar su objetivo. De esta forma, se apoya en un método que permite realizarlo de forma ordenada. Sin duda, este método es de gran utilidad en procesos que son considerados muy complejos, donde es necesario tener claro lo esencial, es decir, lo más importante. Por otro lado, aprender a sintetizar es de especial interés para la investigación. De esta forma, lo que busca el método sintético es hacer un resumen de lo analizado.

### **7.5 Naturaleza Jurídica de la Investigación.**

El derecho a la información, sin importar cómo se haya interpretado, se puede concebir como una garantía individual, como un derecho de grupo, es decir, como una garantía social. Porque, de hecho, el Derecho de Consumo, tiene matiz de Derecho Social.

En lo que respecta a las garantías sociales<sup>12</sup>, el Estado tiene una injerencia en las relaciones existentes entre sus sujetos como regulador oficioso e imperativo de las mismas; más también es cierto que ni el Estado ni sus autoridades son los principales y directos obligados o sujetos pasivos en ellas, como sucede en las garantías individuales. Entonces, el derecho a la información es una garantía social, ya que el transmitir y recibir información, es un derecho que por naturaleza les corresponde a todos los consumidores sin distinción alguna. Es natural que

---

<sup>12</sup> Otros autores, como George Jellinek citado por Ignacio Burgoa Orihuela, Jorge Carpizo citado por Sergio Salvador Aguirre, entre otros, sostienen que, la información es una garantía social, cuyos titulares son los consumidores, es decir que estos tienen derecho a que se le informe con veracidad y el Estado debe ser el garante de esa situación.

todos los consumidores adquieran bienes o servicios, por lo tanto, tienen derecho a ser informados.

En nuestro país existe una carencia actualmente de información y educación hacia los consumidores, y eso es un factor clave para que se generen violaciones a sus derechos, es por eso que de toma a bien desarrollar la presente investigación en la cual se pueda esclarecer esos factores y verificar cuál es la eficacia y el trabajo que desarrolla la Defensoría del Consumidor en Pro de esos Derechos.

El Derecho de Consumo busca proteger esencialmente a la parte más débil de la relación entre usuario o consumidor y las empresas, eso hace más atractiva la presente investigación.

## **7.6 Técnica de Investigación**

Las técnicas de investigación podemos definir las como un conjunto de procedimientos metodológicos y sistemáticos cuyo objetivo es garantizar la operatividad del proceso investigativo. Es decir, obtener mucha información y conocimiento para resolver nuestras preguntas.

Es importante destacar también que, las técnicas e instrumentos de investigación se basan en procedimientos o formas de obtener los datos del tema en estudio. Se apoya en las herramientas para recopilar, organizar, analizar, examinar y presentar la información encontrada. Existen técnicas de investigación universales que se pueden aplicar a cualquier área del conocimiento. Otras en cambio, son específicas de un campo.

### **7.6.1 Técnica de Investigación Documental.**

Las técnicas de Investigación documentales consisten en la identificación, recogida y análisis de documentos relacionados con el hecho o contexto estudiado. En este caso, la información no nos la dan las personas investigadas directamente, sino a través de sus trabajos escritos, gráficos, tesis, libros, revistas, ensayos, etc. Y es a través de estas que pretendemos compartir sus significados.

Los documentos que se suelen considerar como fuente de datos son muy variados, es decir, podemos hablar de leyes, normas, contratos, correspondencia, proyectos de trabajo, memorias, informes, diarios, películas, fotografías, dibujos y apuntes de personas implicadas, etc. Ahora bien, estos documentos suelen clasificarse en “oficiales” y “personales”. Los oficiales son documentos emitidos por organizaciones o instituciones y pueden tener carácter privado (actas de reuniones, memorias internas, informes confidenciales, etc.) o público (notas de prensa, normas, etc.). Los documentos personales pueden ser biografías o autobiografías, diarios, cartas, fotografías, etc.

El uso de esta técnica en la presente Investigación es de vital importancia para el desarrollo de la misma, porque es ahí donde se pretende recopilar toda la cantidad necesaria de información que aporte el contenido a la investigación. Es importante saber seleccionar el tipo de documentos que se tomarán como una fuente bibliográfica, pero, sin lugar a dudas, esta técnica de investigación es un pilar fundamental para el desarrollo correcto de la presente investigación.

### **7.6.2 Técnica de Investigación de Campo.**

La investigación de campo, también conocida como estudio de campo o trabajo de campo, es un proceso de investigación que, a través de las diversas técnicas de investigación de campo, permite obtener datos de la realidad y estudiarlos sin manipulaciones. Por eso, la principal característica de este tipo de investigación es que se realiza directamente en el entorno en el que se genera un fenómeno, y no en un laboratorio o en cualquier otro sitio.

Las técnicas de investigación de campo también pueden definirse como procesos que se llevan a cabo para recopilar datos tal como se presentan en su entorno de origen y posteriormente analizarlos, con distintas finalidades, como puede ser la comprobación de descubrimientos relacionados con alguna ciencia en específico o de manera más común.

Esta técnica, al igual que la anterior, es también necesaria para el desarrollo del presente trabajo de investigación, porque, como ya definimos, se relaciona con el entorno en el cual se desarrolla esta investigación, por esa razón se le da el título de **“Técnica de Investigación de Campo”**.

### **7.6.3 Instrumentos de Investigación.**

Las técnicas de investigación son las herramientas y procedimientos disponibles para un investigador cualquiera, que le permiten obtener datos e información, dicho de otra manera, los instrumentos de investigación son los recursos que el investigador puede utilizar para abordar problemas y fenómenos y extraer información de ellos.

Para llevar a cabo una investigación de manera eficaz, realizando diagnósticos y aplicando los diferentes métodos específicos, es necesario también aplicar técnicas y ejemplos de recopilación de datos e información y apoyarse en los distintos instrumentos para la realización de la investigación.

Los instrumentos de investigación son necesarios en los tipos de recopilación de datos y tecnología más utilizadas en la investigación científica y cualitativa. Cabe destacar también que **los adecuados instrumentos son aquellos que se utilizan para registrar datos observables**, de modo que puedan representar verdaderamente la definición de variable que tienen los investigadores.

En el presente trabajo de investigación se pretende utilizar como instrumentos, los diferentes medios tecnológicos como computadoras, grabadoras de voz, etc. Y, además, se hará uso de la Entrevista No Estructurada, que se realizará a ciertas personas expertas en el área de Derecho de los Consumidores.

## **PARTE II**

# **DESARROLLO CAPITULAR**

# **CAPÍTULO I**

## **SÍNTESIS DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La intervención del Estado en la economía ocurre a través de potestades que se ejercen con el fin de asegurar el bienestar de las personas y de ofrecer remedios a los mercados frente a distorsiones que puedan afectarlos. La intervención se asocia, frecuentemente, a la regulación y aplicación de diferentes regímenes normativo más o menos complejos, como el tributario, arancelario, aduanero o cambiario.

No obstante, el derecho del consumidor en muchas partes del mundo se ha considerado como una invaluable herramienta de política pública, la verdad es que resulta bastante común la concepción según la cual este derecho se limita a la solución de unas cuantas y muy pequeñas causas que solo impactan el bolsillo de los afectados, al tiempo que se interpreta que el ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control tiene un alcance apenas marginal en la política económica. Nada más equivocado.

Sin embargo, en los últimos tiempos se ha experimentado un cambio en la forma como se entienden sus verdaderos alcances; en primer lugar, es derecho especialmente protegido, al mismo tiempo que tiene un gran impacto sobre el bienestar de las personas; y por ende sus efectos para la competitividad del país.

Así las cosas, solamente cuando las instituciones logran un buen desempeño en su misión de proteger a los consumidores, están en capacidad de reivindicar el haber podido corresponder a los mandatos que establece nuestra Constitución de la República. Dicho texto, además de ser el fundamento de un régimen de responsabilidad especial, es el que expresamente le atribuye al derecho del consumidor su dimensión como derecho colectivo, lo cual da buena cuenta de la forma como el constituyente reflexionó sobre el hecho de que la política que en esta materia se

adopte, tiene impacto sobre el interés general, mucho más allá de los intereses patrimoniales involucrados en las pequeñas causas con las que peyorativa y comúnmente mucha gente lo asocia. En otras palabras, lo que está en juego es el derecho de los ciudadanos “a no resultar defraudados en la confianza pública que el productor debe honrar permanentemente y respecto de todos”.

Ahora bien, si la intervención del Estado en la economía tiene entre sus fines el bienestar de las personas, pocos regímenes como el de la protección de los consumidores apuntan con más énfasis a dicho propósito, pues se trata precisamente de evitarle a la población frustraciones en la satisfacción de sus necesidades, para lo cual han comprometido tiempo, trabajo, esfuerzo y buena parte de su patrimonio. Y es que cuando, además, es la población de menores ingresos la que se encuentra sometida a calamitosas vicisitudes en sus relaciones de consumo, el asunto es particularmente sensible, pues lo que se puede llegar a afectar en forma seria es su economía familiar y su expectativa de progreso. Piénsese por ejemplo en cuánto debe ahorrar una persona que devenga un salario mínimo para adquirir una refrigeradora que le permita conservar sus alimentos y, en proporción, lo costoso que para ella resultaría no contar con un mecanismo expedito para solucionar una controversia derivada de dicha relación de consumo, o que, aun existiendo, dicho mecanismo fuera ineficiente. Y si se quiere aterrizar más el tema, no solo cuánto tiempo tarda en ahorrar para la compra de una refrigeradora, sino cuánto se demoraría en reponerla cuando se enfrenta ante un producto defectuoso respecto del cual el productor o expendedor prefirió huir en vez de responder con la reparación, la entrega de un bien nuevo o la devolución del dinero.

En lo que tiene que ver con la trascendencia del tema en la competitividad del país, cada vez que tenemos oportunidad de dirigirnos a los empresarios, la invitación que hacemos es a reflexionar sobre la importancia de garantizar a los consumidores el respeto de sus derechos y a superar el buzón de sugerencias que nunca se abre o el de la línea de “desatención al cliente”. Creemos firmemente, que proveedores nacionales de bienes y servicios, enfrentados como están a un mercado global, pueden hacer la diferencia y ganar el favor de la clientela, si se aproximan al Estatuto del Consumidor como la ruta que conduce a la verdadera fidelización.

La eficaz competitividad se logra, precisamente, cuando los empresarios amparan con garantías adicionales los productos que ofrecen y responden por ellas, son transparentes en las cláusulas contractuales, brindan información veraz y realizan mercadeo creativo pero respetuoso, todos asuntos sobre los que la ley tiene reglas claras. Así, pues, no cabe duda de que el tema de protección de los consumidores es un asunto estratégico de política pública.

Desde que nos levantamos hasta que nos acostamos, durante gran parte de nuestro día, consumimos y utilizamos todo tipo de productos y servicios: encendemos las luces, utilizamos agua corriente, nos conectamos a Internet, usamos nuestro celular, desayunamos bebiendo un té o café, utilizando una taza, un termo, etc. Estos productos y servicios se han vuelto muy relevantes en nuestras vidas, y estamos tan acostumbrados a ellos, que muchas veces pasan desapercibidos. Detrás de cada uno de ellos hay un vínculo.

Las relaciones de consumo son una parte fundamental de nuestra vida. Una relación de consumo es un vínculo jurídico que crea derechos y obligaciones entre el proveedor de un bien o servicio y un consumidor final o usuario. Incluye el antes (por ejemplo, cuando estamos frente a

una publicidad), el durante y el después de la compra del producto o contratación del servicio. Históricamente, las empresas y proveedores estuvieron siempre en una situación de ventaja frente a las personas que compran sus productos o contratan sus servicios, tanto por su mejor posición económica en el mercado como por su mayor poder y conocimiento. Esta desigualdad puede generar situaciones desfavorables para la parte menos poderosa de esa relación, y es por esto que el Estado se posiciona no en un lugar neutro sino en uno de protección de los consumidores, para velar por su bienestar y promover una relación de consumo lo más justa y equitativa posible. Mediante la Constitución, las leyes y otras normas, se busca equilibrar la cancha, y que las personas puedan tomar decisiones informadas, acceder a productos y servicios de calidad y contar con mecanismos efectivos de resolución de conflictos, si estos se presentan.

El derecho del consumo nace como una forma de proteger a la parte débil, el consumidor, en ese orden de ideas el legislador se enfocó, en una protección de los derechos administrativos y del derecho privado. No obstante, el ligamen entre los derechos del consumidor, derechos constitucionales y derechos humanos, ha tomado auge en dirección de los derechos fundamentales, esto a razón de la protección aunada a los derechos económicos, sociales, culturales y ambientales (DESCA) de tercera generación le han dado mayor relevancia al tema. En ese orden de ideas es importante abordar esa relación, de los derechos humanos con el consumo, y hacer ver que los derechos de los consumidores pueden ser tomados desde una perspectiva de los derechos humanos, y desde una perspectiva constitucional.

El papel que juegan las empresas en el cumplimiento de esos derechos, es fundamental desde el punto de vista de la protección al consumidor, pues las mismas, son las principales encargadas de velar por la calidad, de sus bienes y servicios, puestos en circulación, en el

mercado de los consumidores racionales. Sin embargo, en muchas ocasiones, la línea de la responsabilidad social empresarial, con las estrategias desleales, utilizadas por las empresas para aumentar sus ganancias, pueden verse comprometidas, en un juego que busca objetivos opuestos, en lo que se refiere a la satisfacción de los derechos humanos, de los consumidores racionales. Se evidencia, que existe un ligamen, entre los derechos del consumidor, los derechos humanos y las empresas, por en ejemplo, en el tema de las etiquetas de productos comestibles, pues muchas veces no son claras, y ponen en riesgo, derechos tan importantes como la vida, al vulnerar, el derecho de información, que protege a los consumidores.

Cuando hablamos de las relaciones comerciales, el consumo, las empresas, la economía, el Estado, el bienestar de las naciones, la libertad del comercio, sus contras como el monopolio, las malas prácticas mercantiles, y el deber ser económico, moral, ético, normativo y político, difícilmente vamos a poder encontrar un autor magno, que pueda decirse que sea una persona diestra en semejante cantidad de temas, Sin embargo, difícilmente no es lo mismo que imposible. Para Adam Smith, uno de los padres del Liberalismo, esta tarea no fue vista como imposible, pues redactó una obra maestra en 1776, titulada: “Una investigación sobre la naturaleza y las causas de la riqueza de las naciones”, Smith, fue referencia fundamental de la escuela clásica de economía, que agrupa a figuras como Malthus, Say, Ricardo, John Stuart Mill e incluso influyó en la creación de sistemas alternos, creados por personas que cuestionaron el sistema clásico de su momento, como el mismo Karl Marx.

En el momento que Smith insiste en explicar el funcionamiento de la economía real, con todo su marco institucional, básico para el crecimiento económico. Describe un «sistema de libertad natural», afirma, que se impone por sí mismo, debido a la naturaleza humana, pero

necesita un complejo entramado político y legislativo, es decir, la mano visible del Estado y las instituciones. Este orden bien aplicado, genera un respaldo a la riqueza, que se refleje en un incremento en el nivel de vida del pueblo, dedicando un espíritu anti monopólico, pues demuestra cómo los diversos grupos económicos consiguen privilegios del Estado sobre la base de fingir que representan los más amplios intereses de la sociedad, lo demuestra, explicando que el desvío forzado de capital hacia una u otra rama específica, da lugar a unos precios mayores y una producción menor.

La dignidad Humana, por tanto está muy ligada al derecho del consumo en su más clara expresión, pues es este un vínculo innegable para su realización, ya que, el derecho a la dignidad humana implica garantizar las condiciones necesarias para una existencia materialmente apropiada y acorde con el proyecto de vida que cada ciudadano le imprime a su devenir, por lo que existe un mandato imperativo de las autoridades públicas y de los particulares, para que adopten las medidas necesarias de protección indispensables para salvaguardar los bienes jurídicos más preciados para el Estado. Este proyecto de vida de cada ciudadano, como lo define la corte, se entiende, desde la dimensión, y la satisfacción de las necesidades de cada ser humano, para suplir su existencia, encontrándose allí, el derecho del consumo, como vehículo, para el cumplimiento de la dignidad humana, que como lo define la ley en El Salvador.

La ley de protección al consumidor tiene como objetivos proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos, en especial, lo referente a principios generales.

Entre otras cosas, esta ley tiene como objetivo, la protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y seguridad, el acceso de los consumidores a una información adecuada, de acuerdo con los términos de esta ley, que les permita hacer elecciones bien fundadas.

La educación del consumidor y la libertad de constituir organizaciones de consumidores, con la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten.

Por esa razón, el Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Los consumidores tienen derecho a recibir una **información correcta, objetiva, cierta, eficaz, comprensible y suficiente** de todos los productos, bienes y servicios puestos a su disposición en todo el territorio Nacional.

Evidentemente, la información que se debe recibir no es la misma cuando se compra, por ejemplo, un bolígrafo o cuando se adquiere una vivienda. La información que el vendedor o prestador de servicios nos aporte debe permitirnos realizar la selección y la elección final que consideremos oportuna basándose en criterios de racionalidad, seguridad, conservación y protección al medio ambiente. Uno de los pilares del Derecho Constitucional Económico es el derecho de los consumidores. Así, en el sentido actual de la economía global, la protección de los derechos del destinatario final del mercado no puede considerarse como una política aislada del Estado, más bien se encuentra relacionada directamente con la política de competencia, lo anterior con la finalidad de lograr el crecimiento económico y, principalmente, el bienestar de la población.

El conjunto de normas que integran el denominado *derecho del consumidor* obedece a la tendencia de resguardar o tutelar los niveles básicos de satisfacción de las necesidades de los individuos para, con ello, lograr un nivel de justicia social coherente con los valores garantizados en la Constitución. Mediante este tipo de normas el poder público puede y debe intervenir en la solución de controversias producidas por las desigualdades que generan de modo inevitable el libre juego de fuerzas del mercado, en las que generalmente son los consumidores los principales afectados. Así, se establecen las condiciones necesarias para que los agentes económicos públicos o privados involucrados en una relación comercial puedan desarrollarse de forma armónica.

Podemos entender que, el derecho a la información es un derecho fundamental tanto de carácter individual como colectivo, cuyas limitaciones deben estar establecidas en la ley, así como su garantía que sea transmitida con claridad y objetividad, por cuanto a que es un bien jurídico que coadyuva al desarrollo de las personas y a la formación de opinión pública de calidad.

Una de las características del mundo contemporáneo, es que todo ser humano, es titular de derechos fundamentales que la sociedad no puede arrebatarse lícitamente, no es una concesión del Estado y no dependen de su reconocimiento por que son derechos reconocidos universalmente.

Estos ámbitos de protección de las y los consumidores previstos en la ley están relacionados, además, con la propuesta contenida en las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, que establece como principio general que “*Corresponde a los*

*gobiernos formular o mantener una política enérgica de protección del consumidor... Al hacerlo, cada gobierno debe establecer sus propias prioridades... según las circunstancias económicas, sociales y ecológicas del país, y las necesidades de su población... ”<sup>13</sup>*

Así mismo, estas Directrices indican que *“Debe prestarse especial atención a la necesidad de garantizar que las medidas de protección del consumidor se apliquen en beneficio de todos los sectores de la población, y en particular de la población rural y los pobres.*

Finalmente, debe tenerse en cuenta que una política de protección a la población consumidora no puede, por sí misma, resolver la multiplicidad de problemas asociados al consumo que las familias salvadoreñas enfrentan a diario. Por ello, esta política debe ser vista en forma complementaria al Sistema de Protección Social Universal y las políticas sociales estratégicas de Salud, Educación, Vivienda y Asistencia Social. Es complementaria también con la Política Ambiental y de Reducción de Riesgos, la Política Nacional de Energía, la Política Agropecuaria, y con la apuesta por un Sistema Financiero de Fomento para el Desarrollo, entre otras articulaciones del conjunto de políticas que el Estado debe resolver prioritariamente.

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.

---

<sup>13</sup> Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor; Naciones Unidas, 1999.

Asimismo, 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 nacional 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.

Por otra parte, el Estado debe instar a los proveedores a 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.

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.

**CAPÍTULO II**

**MARCO TEÓRICO**

## 2.1 ANTECEDENTES

### 2.1.1 Antecedentes del Derecho de los Consumidores.

La problemática en las relaciones de mercado relacionadas con las exigencias del receptor de bienes y servicios ha estado presente desde siempre. Alicia de León Arce afirma gráficamente que “la historia de los problemas derivados del consumo es tan antigua como la de la propia sociedad,”<sup>14</sup> relatando que en el Derecho Romano existían ya normas para proteger a los compradores de fraudes en el mercado.

No obstante, es en los modelos de sociedades de las últimas décadas donde tiene lugar el nacimiento de una protección especializada. Como hilo conductor, diremos que ha sido la historia, específicamente *los cambios sociales y económicos en los procesos productivos* los que volcaron la mirada al consumidor.

Hechos determinantes como las nuevas formas de producir -ahora globalmente y marcadas por avances tecnológicos- los que llevaron a procesos de contratación masiva, en un contexto de apertura de mercados y libre competencia, colocando en una nueva posición al receptor de bienes y servicios.

Junto a los beneficios que generó tal crecimiento y la apertura de los mercados, surgió también un panorama con importantes repercusiones: las relaciones entre comerciantes y consumidores dejaron de hacerse de manera personal y negociada, y se pasó a un anonimato casi total entre contratantes, en el cual la posibilidad de negociación desapareció o disminuyó

---

<sup>14</sup> De León Arce, Alicia, *Derechos de los Consumidores y Usuarios*, Editorial Tirant lo Blanch, Valencia, España, 2007, Pág. 29.

notablemente. Paralelo a lo anterior, se generaron formas múltiples de acceso al crédito y al consumo, estrategias efectivas de marketing y publicidad para estimular la adquisición de bienes y servicios.

A mediados del Siglo XX comienza a estudiarse la connotación de la expresión “consumo” desde una perspectiva económica, filosófica, sociológica y jurídica, para analizar los efectos en el consumidor de la consolidación y fortalecimiento de esta sociedad marcada por la contratación masiva y la publicidad.

En los mercados masificados se volvió evidente la existencia de relaciones en las cuales resaltan aspectos como la asimetría en la información, en la cual los proveedores conocen más de sus productos o servicios que el consumidor, presentándolos con características que no necesariamente poseen. Se entablan relaciones en las que el consumidor no se encuentra en condiciones de negociar, ya que, que la libertad contractual y el dogma de la autonomía de la voluntad no se cristaliza en los mismos términos en aquellas situaciones en que una de las partes del contrato se encuentra en condiciones de desigualdad<sup>15</sup>, motivada por la referida contratación masiva o la situación asimétrica en cuanto a la información que recibe, entre otros factores. Surge entonces la necesidad de analizar la creación de una protección especial que responda a estas nuevas formas de oferta y contratación, estableciendo reglas de justicia contractual, obligaciones de información clara y prohibición de publicidad engañosa, junto a otras

---

<sup>15</sup> En este sentido se pronuncia Guillén Caramés, Javier, El Estatuto Jurídico del Consumidor, Editorial Civitas, Madrid, España, 2002, pág. 46

regulaciones que brinden equilibrio al mercado, marcando así los orígenes del llamado “*Derecho de Consumo*”.

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 Lomeli, ya en 1985 nos ilustra sobre 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 embrujar la gordura 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 de su 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. En todas las civilizaciones, en todos los tiempos, hemos visto mujeres, amas de casa que salen a la calle demandando precios justos para los alimentos o simplemente la disponibilidad de éstos” (Lomelí, 1985).

También, la Biblia, principal fuente de fe y columna vertebral del cristianismo desde hace más de 2000 años, en el libro del Deuteronomio 25:13-16 del Antiguo Testamento expresa: “*No usen en sus compras y ventas pesas y medidas falsas, sino pesas exactas y completas, para que*

*vivan muchos años en el país que el Señor su Dios les va a dar. Porque al Señor le repugnan todos los que hacen estas cosas y cometen injusticias”* (Biblia Latinoamericana, 2002).

Aunque en las anteriores referencias no aparece una mención explícita sobre 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).

Como mencionamos anteriormente, en el siglo XX, se expandieron las relaciones de consumo a raíz de la masificación de los procesos industriales de producción que diversificaron, como nunca antes, la oferta de bienes y servicios a disposición de los consumidores, lo que, combinado con la revolución tecnológica en los medios de transporte y las comunicaciones, abrieron un mar de oportunidades, pero también de riesgos para los consumidores.

Las inquietudes que planteaban estos cambios en la sociedad favorecieron desde finales del siglo XIX la organización relativamente incipiente de los consumidores, siendo una primera expresión la National Consumers League (NCL), fundada en 1899, en Estados Unidos de Norteamérica, con el objetivo de presionar principalmente por mejoras en las normas de fabricación de algunos productos.

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

En ese marco, en 1929 se constituye Consumers Research, 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, una potente asociación que rápidamente se constituyó en el referente y modelo que seguirían, primero, organizaciones similares en Europa y Australia, y luego diversos movimientos consumeristas alrededor del mundo, donde se aglutinaron amas de casa, obreros, estudiantes, profesionales y una diversidad de activistas sociales.

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

En 1960, este movimiento se hizo global tras la creación de la International Organization of Consumer Unions (Organización Internacional de Uniones del Consumidor), 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” (Kennedy, 1992).

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.

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 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; y,**
- 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.

En definitiva, esta carta hace un aporte fundamental a este tema de investigación, porque, como ya se expresó, reconoce el Derecho a la Información como un **Derecho Fundamental** de los consumidores.

### **2.1.2 Directrices de las 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 IOCU<sup>16</sup>, 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, instar 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;

---

<sup>16</sup> En 1960, nace el movimiento global con la International Organization of Consumer Unions (Organización Internacional de Uniones del Consumidor), conocida como IOCU por sus siglas en inglés. Actualmente se denomina Consumers International (Consumidores Internacionales), una federación mundial de organizaciones de consumidores que trabaja en conjunto con más de 240 organizaciones miembros en 120 países con el objetivo de ayudar a proteger y fortalecer a los consumidores en todas partes del mundo.

- 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 necesidades 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.

Nuevamente observamos cómo se le da un énfasis y una alta relevancia al derecho a la Información que tienen los consumidores al momento de adquirir un producto o servicio.

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 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 (UNCTAD), 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. Es previsible que en diciembre 2015 sean aprobadas una adición a las Directrices en mención, fortaleciendo los derechos de los consumidores en temas de comercio electrónico, servicios financieros, entre otros.

### **2.1.3 Orígenes de la protección al consumidor en El Salvador.**

El Salvador experimenta un reciente e inédito proceso democrático al cual le antecede un largo período de conflictos internos generados por la concentración de la tierra, la exclusión social y la violación a derechos humanos fundamentales que han estado presentes en el país, prácticamente, desde que inició su período post colonial. Es así que registra nuestra historia contemporánea importantes movimientos insurreccionales como la liderada por Anastasio Aquino en 1832 y luego fue la insurrección indígena campesina liderada en 1932 por Farabundo Martí; ambas rebeliones fueron acalladas con represión militar.

Casi medio siglo después de la insurrección de 1932, a principio de los años ochenta el país 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. El Art. 101 inciso 2º mandata que: “El Estado promoverá el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos. Con igual finalidad, fomentará los diversos sectores de la producción y defenderá el interés de los consumidores”.

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).

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 los precios de productos y servicios en el mercado doméstico y 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);
- Privatización de la banca;
- Liberalización de los precios de 230 productos;
- Reducción de aranceles;
- 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 (Goitia, 1989).

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.

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 esta problemática, la Coordinadora Nacional de la Mujer Salvadoreña, el Consejo de Comunidades Marginales, el Consejo Coordinador para el Desarrollo de las Comunidades de San Roque y la Federación de Asociaciones Cooperativas de Consumo, decidieron crear un espacio de coordinación que les permitiera analizar las causas y efectos del costo de la vida e impulsar acciones ciudadanas de denuncia y defensa de los derechos económicos y sociales de la población. A esta coordinación inicialmente se le denominó Comité de Defensa de los Derechos del Consumidor, que desde su aparición pública el 25 de enero de 1991, dejó en claro que se trataba de un esfuerzo dirigido a incidir en la política pública y en la institucionalidad del país, para lo cual empezó a promover la organización ciudadana a nivel local, como protagonista de la defensa de sus derechos.

La coordinadora social aglutinada en el Comité de Defensa de los Derechos del Consumidor (CDC), priorizando la atención al costo de la vida, organiza foros de discusión, realiza pronunciamientos públicos, desarrolla actividades de difusión en mercados y otros lugares de concentración poblacional, pero también trabajó en la formulación de propuestas jurídico políticas, como la Propuesta de Ley de estabilización de precios de productos de consumo básico, iniciativa presentada el 26 de junio de 1991 ante la Asamblea Legislativa.

Teniendo en cuenta que en ese año aún se vivía la guerra civil salvadoreña, es probable que esta iniciativa del CDC haya sido una de las primeras acciones de incidencia legislativa

ejecutada por una organización ciudadana, hecho que concitó mucho interés mediático y político, contribuyendo a poner en escena una nueva estrategia de lucha desde las organizaciones sociales.

Es destacable mencionar que el envío de la mencionada Propuesta de Ley por parte del CDC a las comisiones negociadoras del conflicto armado en representación del Gobierno de El Salvador (GOES) y del Frente Farabundo Martí para la Liberación Nacional (FMLN), así como a la mediación de Naciones Unidas, fue el paso clave para que finalmente la protección al consumidor empezara a instalarse en el país.

En efecto, los Acuerdos de Paz 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 CDC 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. Protección al Consumidor de El Salvador (LPC). “La Ley fue enviada al presidente de la República, para que fuera sancionada y entrara en vigencia, sin embargo, el 1 de julio de 1992, el mandatario la devolvió a los diputados con 13 observaciones, las cuales respondían a presiones hechas por asociaciones empresariales”

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 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.

#### **2.1.4 Antecedentes Históricos del Derecho a la Información.**

En el mundo contemporáneo, los adelantos científicos y técnicos, junto con el desarrollo económico y social, dan a la comunicación y a la información un carácter masivo y mundial, a tal grado que ninguna persona o nación pueden vivir aisladas. Por otra parte, el rápido crecimiento de la actividad humana, en los últimos siglos, hace que la comunicación e información sean presupuestos básicos para el desarrollo y formación de la conducta individual y social.

Los antecedentes del derecho a la información datan de finales del siglo XVIII al romperse la tradición de todos los sistemas jurídicos anteriores y determinar que todos los hombres tienen iguales derechos anteriores a las Constituciones estatales, como los de la libertad de expresión y libertad de prensa.<sup>17</sup> A partir de las revoluciones liberales aparece la idea de que la difusión de información es un derecho del hombre y una libertad que empieza a configurarse como el fundamento de un nuevo orden jurídico de la información.<sup>18</sup>

La difusión de la información (escribir, imprimir y publicar) es considerada como una libertad del ser humano y al Estado le corresponde reconocerla, en este sentido, hay que advertir que se habla de libertad y no de derecho, denominando el derecho por su forma de manifestación pública.

En ese sentido, el derecho a la información es uno de los derechos fundamentales del hombre sin el cual su propia existencia se dificulta y, en casos extremos, se hace imposible, y

---

<sup>17</sup> José Barragán, *Comunicación e Información*, Anuario Jurídico VII, (México, UNAM, 1980), 35.

<sup>18</sup> Política Nacional de Protección al Consumidor 2010, 11.

hasta cuando éste tiene conciencia de su valor, que lo eleva a la categoría de derecho positivo con capacidad de regular la actividad social de la información.

Durante la mayor parte del desarrollo de la historia humana, la información cumplió una función articuladora de la comunidad sirviendo a personas y grupos de poder, entre estos el Estado, la empresa informativa, o los profesionales de la información; siendo reconocida la noción de la “libertad de información” desde hace mucho tiempo por la ONU como un derecho humano fundamental<sup>19</sup>.

Aunque algunas de las primeras leyes que garantizaban el derecho de acceder a información en manos de entidades públicas hablaban de la libertad de información, se refería en general al flujo libre de información en la sociedad antes que la idea más específica de un derecho a acceder a información en manos de entidades públicas.

Fue hasta el 10 de diciembre de 1,948 cuando la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas aprobó la Declaración Universal de los Derechos Humanos, declarando que la información es un derecho humano positivo, reconocido, del mismo rango que el derecho a la vida, a la libertad y a la honra. Desde aquel momento, el derecho universal reconoció que todos pueden investigar, difundir y recibir ideas, hechos u opiniones sin limitación de fronteras a través de cualquier medio de comunicación.

Mientras la comunicación interpersonal fue la única forma de comunicación humana, el derecho a la libertad de opinión era el único derecho a la comunicación; el desarrollo de la

---

<sup>19</sup> En 1946, durante su primera sesión, la Asamblea General de la ONU adoptó la Resolución 59, que menciona la libertad de información es un derecho humano fundamental y la piedra de toque de todas las libertades a las cuales están consagradas las Naciones Unidas.

libertad de información ha continuado a nivel de las Naciones Unidas con su tratamiento en los informes anuales del Comisionado de las Naciones Unidas para la libertad de opinión y expresión.

### **2.1.5 Antecedentes históricos del derecho a la información en El Salvador.**

El Estado salvadoreño y en lo que toca al derecho a la información, es importante destacar que, no existe norma alguna en la Constitución como estructura básica.

Si se toma cuenta que, la constitución es un documento escrito, en el que se encuentra plasmado lo fundamental de un Estado, lo considerado como históricamente válido en un periodo determinado, la situación es preocupante.

Cabe aclarar que, la Constitución en sus diversas etapas ha incorporado algunos derechos y limitaciones relacionadas con este tema, en su primera etapa 1,821-1,930 se reconoce la libertad de imprenta, pensamiento, palabra, escritura y el derecho al honor. En el periodo 1,930-1,944 se garantiza la libertad de expresión, pero prohíbe la circulación de publicaciones que tiendan a la disolución del Estado; autoriza al Estado para censurar los espectáculos públicos y radiofónicos. De 1,944-1,969 reconoce y garantiza la propiedad intelectual y artística, finalmente, en 1,970-1,983, repite los derechos fundamentales del hombre, de las dos constituciones anteriores con algunas innovaciones.<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> Oscar Jesús Arévalo, El derecho a la información en El Salvador, (Edición FESPAD, San Salvador, El Salvador, 2005), 36.

La eficacia del derecho a la información necesita desarrollar mecanismos normativos adecuados para asegurar que la información que reciban los individuos sea veraz, es importante precisar que la veracidad es un ingrediente esencial de la verdad, pero no es la verdad misma, en la cual la base legal con la que más se ha tratado de promover y exigir el derecho a la información desde la sociedad civil sigue siendo la Constitución de la República, a través del Artículo 6 que está referido a la libertad de expresión en general y Artículo 18 que está referido al derecho de petición ante las autoridades públicas.<sup>21</sup>

La problemática en las relaciones de mercado relacionadas con las exigencias del receptor de bienes y servicios ha estado presente desde siempre, se afirma gráficamente que la historia de los problemas derivados del consumo es tan antigua como la propia sociedad, relatando que en el Derecho Romano existían ya normas para proteger a los compradores de fraudes en el mercado.<sup>22</sup>

Si bien diversos países han dejado atrás la concepción de un Estado regulador e intervencionista, para dar paso a la privatización de servicios y auge en la competencia y la libertad de mercado, lo anterior no ha implicado que el Estado se desentienda del funcionamiento de los servicios y del mercado, sino, que asuma un nuevo papel y una nueva función. Ante ello, el Estado se encontró en la necesidad de asumir un nuevo rol, la regulación y supervisión para

---

<sup>21</sup> Linda Esmeralda Abarca Erazo y otros, “El derecho de acceso a la información pública en El Salvador: análisis al anteproyecto de Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, (tesis de grado, Universidad de El Salvador, San Salvador, El Salvador, 2012, 8.

<sup>22</sup> Alicia de León Arce, Derechos de los Consumidores y Usuarios, (Editorial Tirant lo Blanch, Valencia, España, 2007), 29.

hacer efectiva su función, los ordenamientos han incluido dos importantes cuerpos legales, las leyes que regulan la competencia y las leyes de protección al consumidor.

La protección de los consumidores como política de Estado se fundamenta en el Artículo 101, inciso segundo<sup>23</sup> de la Constitución salvadoreña, al establecer que, con la finalidad de promover el desarrollo económico y social, entre otras medidas de política, el Estado defenderá el interés de los consumidores.<sup>24</sup>

Al respecto la Sala de lo Constitucional, ha considerado en reiterados precedentes que: *“El consumo de bienes y la adquisición de servicios implican una relación de intereses económicos –el juego de oferta y demanda–, en la cual el interés del consumidor o usuario reside en obtener el bien o servicio por un precio justo, razonable y en las condiciones ofrecidas y pactadas. Así, la distorsión de las leyes del mercado, por especulación, monopolio o publicidad engañosa, entre otros, afectan el interés económico de los consumidores y dan lugar a la tutela judicial, a través de las instituciones creadas para ello, en caso de arbitrariedad o discriminación.”*<sup>25</sup>

Durante años, la protección al consumidor avanzó sin contar con una Política Nacional específica; fue hasta en el año 2007, cuando la Defensoría del Consumidor formuló y lanzó públicamente la primer Política Nacional de Protección al Consumidor, aun cuando este

---

<sup>23</sup> Con base en este artículo constitucional, es con el que se ha tratado de proteger los derechos de los consumidores, seguidos por la Ley de Protección al Consumidor y el Reglamento de esta ley.

<sup>24</sup> Atendiendo ese precepto constitucional, hace 18 años se aprobó la primera legislación especializada en la protección del consumidor, hito que fue posible gracias a los compromisos derivados de los Acuerdos de Paz en El Salvador, suscritos por el Gobierno de El Salvador y el FMLN, esta norma legal fue reformada en 1996 y luego, en 2005, se promulgó la actual Ley de Protección al Consumidor.

<sup>25</sup> Sentencias dictadas en los procesos de Amparo 453-2015, del 14-VI-2017 y 617-2015, del 21-III-2018.

documento merece ser reconocido como el primer esfuerzo realizado para orientar el desarrollo de la protección al consumidor en el país, también hay que señalar que estuvo muy influenciado por el contexto dominante del modelo económico y social que se implementaba en ese momento en el país.

Siendo uno de los derechos básicos de los consumidores el derecho a la información clara, oportuna y veraz sobre los bienes y servicios, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 4 literal c) de la LPC, la obligación de información encuentra su fundamento en una asimetría de conocimientos entre proveedores y consumidores.

Por otro lado, la Sala de lo Contencioso Administrativo, por su parte estableció que: *“La LPC al regular la protección contra las prácticas abusivas, busca incorporar la tutela del consumidor como un principio rector de la política económica y social del Estado, contra los posibles abusos de poder por parte del proveedor. Esta regulación se inspira en el régimen de economía social de mercado, plasmado en el artículo 101 de nuestra Carta Magna, donde si bien se reconocen las libertades económicas propias de un Estado democrático, también (como contrapeso) debe ser defensor de los principios sociales que generan beneficio al interés social (artículo 102 inciso primero de la Constitución), debiendo ser interpretado en el sentido más favorable para el consumidor, por ser los intereses de la mayoría. El Estado entonces, se vuelve un garante contra las prácticas abusivas para reparar y eliminar las conductas que afecten los intereses legítimos de los consumidores, a fin de corregir la asimetría de información o de poder de negociación entre proveedor y consumidor; finalidad que se encuentra en perfecta armonía con el postulado de buena fe contractual, instituido en el artículo 1417 de nuestro Código Civil relacionado con el artículo 750 de la misma normativa. La regulación sobre prácticas abusivas,*

*busca proteger al consumidor en sus relaciones con el proveedor, esencialmente en aquellas relaciones donde el consumidor se encuentra en una posición asimétrica contractual contra el proveedor, ya que de estas situaciones puede resultar una ineficiencia económica en el mercado.*<sup>26</sup>

Por ello, la información es un importante instrumento con el que cuentan los consumidores para hacer frente a las técnicas agresivas que pudieran ser utilizadas por el mercado. En virtud de 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<sup>27</sup> de ofrecer correcta información sobre los servicios ofrecidos, por ello las entidades públicas también promoverán que las asociaciones de consumidores contribuyan activamente en la tarea de proporcionar información útil.<sup>28</sup>

Para ello, es necesario que en la política pública se promueva la producción y divulgación de información relevante que ayude a los consumidores a tomar decisiones responsables, que proteja su economía y que mejore la competencia en el mercado.<sup>29</sup>

---

<sup>26</sup> Sentencia dictada en el proceso 305-2010, del 6-IX-2013

<sup>27</sup> Según la Política Nacional de Protección al Consumidores 2010, 23. En el ordenamiento jurídico salvadoreño, la tutela debe corresponder a todos los poderes del Estado. Al órgano legislativo, aprobando la legislación secundaria necesaria. Al órgano judicial, interpretando adecuadamente la normativa y velando por el interés público y general, que es donde reside el derecho a la protección en materia de consumo. Y al órgano ejecutivo, adoptando todas las políticas públicas necesarias para la efectiva protección de los consumidores, 13.

<sup>28</sup> Para cumplir con este cometido, la información que se proporcione sobre bienes y servicios deberá ser susceptible de análisis comparativos, estar exenta de todo tipo de discriminación.

<sup>29</sup> Política Nacional de Protección al Consumidor 2010, 23. Esta política debe basarse en principios básicos tales como la prevención de abusos al consumidor, su protección efectiva, la promoción de sus derechos y el fomento a la participación ciudadana. Discurso del presidente Mauricio Funes, el 15 de marzo de 2010, en el Día Nacional y Mundial de los derechos del consumidor, p. 12.

## 2.2 CONCEPTO DE CONSUMIDOR.

En un primer momento, las legislaciones identificaron las figuras de cliente y consumidor. Bajo esta concepción amplia, el carácter de consumidor se convierte en un revestimiento o característica inherente al ciudadano, constituyéndolo en acreedor de un régimen de derechos especiales, situación equiparable al disfrute de otro tipo de derechos como la salud, la educación, etc. En consecuencia, consumidor o cliente son todas las personas que contratan con un empresario, sin importar la finalidad o propósito de la contratación, ni el destino de los bienes: el carácter de consumidor lo detentan los ciudadanos en razón de su posición para el ejercicio individual de derechos, quedando equiparados independientemente de la finalidad ulterior aplicada a los bienes y servicios contratados. Se constituirá como consumidor todo aquel que intervenga en una actividad comercial, pudiendo instituirse bajo esta categoría a un empresario que actúe en su calidad de tal. Con todo ello se tiene una concepción de consumidor en sentido amplio que alude más a los ciudadanos o clientes.<sup>30</sup>

Sin embargo, podemos hablar de otra acepción del consumidor, que restringe los alcances del concepto a la persona que adquiere los bienes o servicios para ser su destinatario final. Se refiere a las personas que contratan para un uso no empresarial o profesional, sino para uso personal o propio. Con un punto de vista más técnico, ésta segunda dimensión del concepto estricto de consumidor se nutre a partir de la idea del destinatario final de los bienes o servicios

---

<sup>30</sup> Criterios Jurisprudenciales de Protección al Consumidor, publicado en el Gobierno del expresidente Salvador Sánchez Cerén, año 2015, pág. 15.

adquiridos. Gozará de esta categoría la persona que adquiere bienes y servicios para su uso privado, incluyéndose los usos familiar y doméstico.

La anterior diferenciación se reviste de capital importancia en razón de las consecuencias jurídicas que representa. En esta segunda categoría, la participación de un empresario en su rol se volvería incompatible por encontrarse fuera del ámbito de protección de la norma, no siendo destinatario de la misma.

A esto se agrega que el derecho del consumidor procura la corrección de asimetrías resultantes de fallos de mercado, por lo cual la doctrina jurídica ha reconocido que la idea de “consumidor” es un concepto socioeconómico, detentando tal calidad quien se encuentra en una situación de subordinación estructural en el mercado por ser demandante de bienes o servicios, pero dependiente de la oferta. Es por esta razón que en todo acto de consumo tutelado por el “derecho del consumidor” debe exigirse un “interés de consumo” y no sólo un interés general, ciudadano o comercial. De esta manera, la protección ejercida por el Estado se justifica por la asimetría económica o jurídica que obra en desfavor del adquirente de los servicios, axiología que sustenta la protección del consumidor.

### **2.3 Definición de Consumidor.**

El consumidor es la persona o individuo que consume o adquiere bienes o servicios para aprovechar su utilidad. Se basa en la consolidación de un contrato que estable entre este y el empresario o el proveedor.

El consumidor se debe entender en dos dimensiones: individual y colectivo. El primero constituido como persona natural quien adquiere bienes y servicios para satisfacer sus necesidades personales. En el segundo caso puede ser público y privado que adquiere productos o servicios para satisfacción de una necesidad individual o colectiva.<sup>31</sup>

#### **2.4 Consumidor e Información.**

En este contexto es relevante analizar el crecimiento excesivo de la información y de la tecnología de manera masiva en la difusión o venta de productos y servicios más especializados y que muchas veces pueden generar conflictos entre los productores y consumidores.

En estas condiciones el consumidor tiene cierta desventaja con el proveedor puesto que no es especialista en los productos o servicios que adquiere y en algunos casos no tiene conocimiento sobre ello, la información solo le llega a través de los mismos medios de comunicación.

En otros casos, a pesar de que se firma un contrato por la compra o adquisición de un servicio, sin embargo, son muchas las cláusulas que desconoce el consumidor y en otros casos la regla la impone las empresas violando la misma libertad de contratar del consumidor.

---

<sup>31</sup> Tesis doctoral “*La Afectación de la Publicidad Engañosa a los Derechos de los Consumidores*” de la Universidad Autónoma de Perú, presentada por Liliana Vásquez López y Hugo Colos Calderón. Octubre 2018.

En este sentido existe una serie de vulneraciones que se da en el consumidor, vulnerabilidad técnica, jurídica a través de los medios o el comercio electrónico. Esto le genera desigualdad frente al proveedor que en muchos de los casos termina comprometiéndose o adquiriendo, producto de la publicidad, algunos productos o servicios que en realidad pueden ser de distinta calidad al ofrecido o promocionado.

Para estos casos de la vulnerabilidad se requiere que el consumidor tenga una tutela adecuada por parte del Estado a fin de que no se vea afectado no solo con el producto o servicio que adquiera, sino que se vea afectado en su economía hasta incluso en su salud si por ejemplo se trata de algún medicamento o insumo alimentario.

En este mismo sentido, para que se proteja sus derechos e intereses también se requiere que se brinde toda la información relacionada con el producto o servicio a fin de que tome una mejor y óptima decisión a fin de que no se vea afectado económica y personalmente.<sup>32</sup>

Podríamos agregar otras definiciones, tales como:

- a) **Consumidor Cliente:** Comprende la persona que adquiere un producto o servicio con fines lucrativos. No importa el destino de la adquisición porque puede destinarse para el consumo en la empresa o de manera privada.
- b) **Consumidor Final:** Comprende a la persona que tiene o forma parte del último ciclo económico y que adquiere productos o servicios para fines familiares o domésticos,

---

<sup>32</sup>Tesis doctoral “*La Afectación de la Publicidad Engañosa a los Derechos de los Consumidores*” de la Universidad Autónoma de Perú, presentada por Liliana Vásquez López y Hugo Colos Calderón. Octubre 2018.

excluyendo el consumo empresarial. Sea consumidor jurídico o material, en ambos casos tienen protección legal, no están excluidos.

## **2.5 Concepto de Derecho del Consumidor.**

Una parte de la doctrina advierte la necesidad de no confundir los conceptos de derecho del consumidor y derechos del consumidor, diferenciando derecho objetivo y derecho subjetivo, siendo que el primero es el objeto de estudio, de un conjunto de normas determinado por región o rama, en cuanto sea un conjunto que tiene organicidad y autonomía y el segundo, constituye las atribuciones y potestades que el primero le confiere en una situación concreta. Además, este derecho incluye mecanismos específicos para la implantación de los derechos creados; en cuanto a la definición misma de la disciplina, el mismo autor, menciona tres fórmulas: una definición objetiva, una teológica-subjetiva y una mixta.<sup>33</sup>

En la primera se resalta la idea de relación jurídica de consumo<sup>34</sup>; en la segunda se destacan los sujetos de la relación, resaltando la tutela de uno de ellos, como ser vulnerable que merece cuidados especiales del legislador e intérprete<sup>35</sup> y finalmente en la tercera modalidad de definición se conjugan elementos de las dos anteriores, esta última corriente es la más acertada para el autor Stiglitz.

---

<sup>33</sup> Gabriel Stiglitz, *Defensa de los Consumidores de Productos y Servicios*, (Ediciones La Rocca, Argentina 2001), 95.

<sup>34</sup> Excluye una parte imprescindible del derecho del consumidor, la inferioridad de uno de los sujetos intervinientes de esta relación y el esfuerzo de establecer la igualdad entre sujetos es fundamento de esta rama del derecho.

<sup>35</sup> La exclusión de la relación jurídica del consumo puede desvirtuar el verdadero alcance del Derecho del Consumidor, siendo la tutela en razón de y en la relación del consumo.

## 2.6 Definición de Derecho del Consumidor.

El diccionario de la Real Academia de la Lengua Española<sup>36</sup> lo define como la denominación que se da al conjunto de normas emanadas de los poderes públicos destinada a la protección del consumidor o usuario en el mercado de bienes y servicios, otorgándole y regulando ciertos derechos y obligaciones. Asimismo, se entiende como el conjunto de principios y normas jurídicas que protegen al consumidor en la relación jurídica de consumo, reconociendo en esta relación un elemento objetivo (relación de consumo) y un elemento subjetivo teleológico (que protege al consumidor).<sup>37</sup>

Una definición precisa de lo que es el derecho del consumidor, es un sistema global de normas, principios, instituciones e instrumentos de implementación, consagrados por el ordenamiento jurídico a favor del consumidor para garantizarle en el mercado una posición de equilibrio en sus relaciones con los empresarios.<sup>38</sup>

Podría caracterizarse el derecho de consumo como aquel que regula los intereses de los consumidores, usuarios y las relaciones de consumo en general; el derecho del consumo abarca tanto la regulación de conductas entre quienes produzcan, comercialicen, distribuyan transporten bienes y presten servicios, por un lado, y quienes los consuman finalmente, por otro, y la regulación de las relaciones entre los anteriores y el Estado.<sup>39</sup>

---

<sup>36</sup> Diccionario de la Lengua Española, Editorial Real Academia Española, 21 Edición, (Madrid, España, 1992), 1164.

<sup>37</sup> Gabriel Stiglitz, *ibídem*, 95.

<sup>38</sup> A. Alterini J. alterini, *Defensa de los Consumidores de Productos y Servicios, Daños – Contratos*, (Ediciones la Roca, Buenos Aires, 2001), 29.

<sup>39</sup> Fernando García Sais, *Derecho de los consumidores a la información: una aproximación a la publicidad engañosa en México*, (Editorial Porrúa, México 2007), 52

## 2.7 Intervención del Estado en la Protección al Consumidor.

La protección estatal al consumidor ha pasado diversos estadios. Específicamente en el tema de consumo, la existencia de regulaciones dispersas en algunos ordenamientos jurídicos comienza a denotar la preocupación de los gobiernos por emitir normativas especializadas en el tema.

En esta línea se marcó un hito trascendental el 15 de marzo de 1962<sup>40</sup> cuando en un mensaje pronunciado por el entonces presidente de los Estados Unidos de Norte América, John F. Kennedy, se hizo un reconocimiento histórico de los Derechos del Consumidor; proclamándose que: *“todos somos consumidores y siendo el grupo económico más grande del mundo, se nos olvida continuamente”*.

En ese marco surge conciencia que, si bien no puede existir comercio sin consumidores, los ordenamientos jurídicos no habían reconocido a plenitud el valor de estos últimos, y la regulación se había centrado en la actividad comercial como tal y no en el sujeto destinatario de la misma. El consumidor había jugado el rol de *“el protagonista olvidado”*.

---

<sup>40</sup> Aun cuando existían ya importantes precedentes como la suscripción del Tratado de Roma en 1957, destinado a crear el Mercado Común Europeo, en el cual se aludía expresamente a al abuso que sufrían los consumidores frente a algunas empresas que detentaban una posición dominante en el mercado

La Unión Europea reconoció la necesidad de una política integral de protección al consumidor. Un importante pronunciamiento ocurrió en 1975, cuando el Consejo de la ex Comunidad Económica Europea, hoy Unión Europea-, aprobó *“el principio de una política de protección e información de los consumidores, así como los principios, objetivos y la descripción general de las acciones que deban emprenderse a escala comunitaria...”*.

Las Naciones Unidas por su parte en la Resolución 1981/62 de 1981 pidió al secretario general hacer consultas a los países con el fin de elaborar unas directrices para orientar la protección al consumidor.

Lo anterior dio como resultado en el año de mil novecientos ochenta y cinco que la Asamblea General de Naciones Unidas aprobara las “Directrices de la ONU para la Protección al Consumidor”. En ellas, se establece que “corresponde a los gobiernos formular, fortalecer o mantener una política enérgica de protección del consumidor (...). Al hacerlo, cada gobierno debe establecer sus propias prioridades para la protección de los consumidores, según las circunstancias económicas y sociales del país y las necesidades de su población y teniendo presentes los costos y los beneficios que entrañan las medidas que se propongan (...) Los gobiernos deben establecer o mantener una infraestructura adecuada que permita formular, aplicar y vigilar el funcionamiento de las políticas de protección del consumidor...”<sup>41</sup>

El énfasis y la atención de los gobiernos en la protección al consumidor han quedado evidenciados en diversas declaraciones de los mandatarios, que hacen énfasis en la necesidad de abordar y fortalecer el Derecho de Consumo. Entre ellas, en la Cumbre Extraordinaria en la

---

<sup>41</sup> Directrices de las Naciones Unidas sobre la Protección del Consumidor, abril de 1985.

ciudad de Monterrey, Nuevo León, México, en el año dos mil cuatro, reunidos los Jefes de Estado y de Gobierno de las Américas realizaron importantes declaraciones sobre el crecimiento económico con equidad para reducir la pobreza, el crecimiento económico sostenible, y se adquirió como expreso compromiso: “Promoveremos la protección de los consumidores, la competencia leal y el perfeccionamiento del funcionamiento de los mercados, a través de marcos regulatorios claros, efectivos y transparentes”.

En similar sentido, en la Declaración de Montevideo de noviembre de 2006, los jefes de Estado y Gobierno de la comunidad iberoamericana señalaron expresamente en sus declaraciones que: “Conscientes de la importancia de los derechos de los consumidores de los países iberoamericanos, nos comprometemos a crear y fortalecer mecanismos que promuevan el efectivo ejercicio de estos derechos”

En algunos países el mandato de protección al consumidor ha tenido un importante reconocimiento incluso a nivel constitucional, por ejemplo, la Constitución Argentina establece en el artículo 42 inciso primero que “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”. Declarando seguidamente el papel del Estado y el ordenamiento jurídico en propiciar tal protección: “Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los

marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control.”

El Salvador no ha sido la excepción a esta corriente de cambio. Como abordaremos más adelante, se han emitido en el país importantes regulaciones impactando en el ordenamiento jurídico.

Respecto a la falta de información en promociones u ofertas, el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor ha manifestado siguiente: *"Antes de todo, es importante hacer la siguiente acotación: en relación con las promociones y ofertas, de acuerdo a la regulación contenida en la LPC, estas están sujetas a dos principios: el de veracidad y el de temporalidad. En ese orden de ideas, se ha venido sosteniendo que para que se tenga por establecida la configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra n), se debe tener como premisa que la naturaleza y esencia de las ofertas y promociones es reportar una ventaja comparativa al consumidor, y su carácter extraordinario es lo que permite que el comprador tenga un incentivo para llevar a cabo la transacción."*<sup>42</sup>

Asimismo, y respecto a la publicidad engañosa o falsa el Tribunal Sancionador de la Defensoría Consumidor ha manifestado lo siguiente: *"(...) a) presentar - total o parcialmente- datos falsos (es decir inexactos, incorrectos, o desajustados de la realidad). b) la publicidad que, incluso por omisión, sea capaz de: 1) inducir a error: ocurriendo que los datos no son falsos, pero se presentan de manera que producen una percepción equivocada de la realidad*

---

<sup>42</sup> Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, Resolución 1345-19 del 11 de noviembre del 2020

*publicitada; 2) producir confusión: cuando la información de la publicidad es contradictoria, oscura, desordenada o mezclada de forma que no puede reconocerse claramente la oferta publicitaria; y, 3) producir un engaño: cuando se presente de una manera que aparente una verdad, es decir una realidad distinta a la existente (...). El perjuicio a los consumidores puede ser causado por (...) 1). Falsedad del contenido material del anuncio o por el engaño en su modo de presentación; y 2) por omisión de datos fundamentales de los bienes, actividades o servicios”.*<sup>43</sup>

Por otro lado, también la Sala de lo Contencioso Administrativo Expuso: “...Lo anterior enfatiza las siguientes situaciones: I) el incumplimiento de la información clara y veraz de la información de los bienes o servicios contenidos en las ofertas, promociones y publicidad no es una facultad sino una obligación para quien publica; II) la información contenida debe responder con las condiciones reales de los bienes o servicios anunciados; III) los datos deben ser susceptibles de verificación, de confirmación y demás suficientes; y IV) no debe generar dudas en el usuario de lo que está comprando o del servicio que está adquiriendo. Bajo esa lógica, se entenderá por publicidad engañosa o falsa, aquella que sea capaz de inducir a error, engaño o confusión al consumidor, por ser <<total o parcialmente falsa, incluso por omisión>>”<sup>44</sup>

---

<sup>43</sup> Tribunal Sancionador, Resolución 801-2011 del 1 de marzo de 2011

<sup>44</sup> Ref. 123-2011 del 28 de mayo de 2016

## 2.8 Naturaleza del Derecho de Consumo.

Como se ha expuesto a este punto, la nueva concepción de consumidor y el reconocimiento de la necesidad estatal de protección requieren de normas que respondan a esa especial naturaleza. No obstante, la doctrina no es pacífica al abordar si el llamado “Derecho de Consumo” se configura como una nueva rama del Derecho.

El Derecho tradicional se enfrentó a un proceso de replanteamiento de sus paradigmas clásicos, ante una realidad que planteó la necesidad de crear una herramienta de protección legal con contenido “socio-jurídico-económico y cultural que trace nuevos caminos y amplíe la visión de la realidad, que tiene el valor de un verdadero principio general del derecho y significa un nuevo criterio de conducta orientado a la realización de legítimas expectativas”<sup>45</sup>

Esas expectativas se centran precisamente en la necesidad de equilibrar la situación jurídica del consumidor ante los cambios sociales y económicos a que hemos hecho alusión anteriormente. Y es que en este nuevo marco el Derecho tradicional no podía plantear por sí mismo una solución, en principio, por partir de bases originadas en otra realidad: el Derecho tradicional se funda en el dogma tradicional de la existencia del principio de igualdad de los contratantes, a quienes ubica en la misma posición, mientras que el Derecho de Consumo reconoce que no todas las relaciones se desenvuelven en el plano de la igualdad, y por ende su función es restablecer el desequilibrio en que se encuentran los consumidores en el mercado.

---

<sup>45</sup> En este sentido, Celia Weingarten, *Derecho del Consumidor*, Editorial Universidad, Buenos Aires, Argentina, 2007, pág. 69.

El derecho comercial tradicional nació para regular las relaciones de contenido económico, en las que se incluía al “cliente” como un sujeto más de la relación. Se afirma que generalmente se había concebido al Derecho comercial como Derecho de empresa, “olvidándose que la empresa existe, vive y actúa para llegar, de un modo u otro, hasta el consumidor y usuario final”<sup>46</sup>. Hoy, el “cliente” es concebido como un consumidor pieza clave del mercado y sujeto de protección estatal.

El reconocido ex presidente del Congreso de la República de Perú, Carlos Torres y Torres Lara, enfocó la atención en el consumidor dejando establecido que “el centro del Derecho Empresarial deja de ser la empresa misma, para trasladarse a la relación "empresa-consumidor", Y afirma categóricamente: “Con el desarrollo de la sociedad de consumo hoy se abre un nuevo centro de tensión: el consumidor”.

Así, las relaciones entre consumidores y usuarios, tradicionalmente regidas por el Derecho mercantil, comercial, ahora cuentan con otra perspectiva de regulación. De ésta derivan una serie de derechos y deberes que para los oferentes, proveedores o prestadores y que, sin lugar a dudas, de ser respetadas, introducirían un sano equilibrio en el mercado.

---

<sup>46</sup> Farina, Juan M., Defensa del Consumidor y del Usuario, Editorial Astrea, Buenos Aires, Argentina, 2004. Pág. 3

Al analizar la naturaleza de esta nueva regulación la doctrina es variada. Celia Weingarten sostiene que hay suficientes elementos de convalidación, que permiten sostener la idea de un nuevo derecho:<sup>47</sup> El Derecho de los Consumidores.

Desde otra perspectiva Juan Farina afirma que "el derecho del consumidor es el conjunto orgánico de normas –capaces de constituir una rama del derecho- que tiene por objeto la tutela de quienes contratan para la adquisición de bienes y servicios destinados, en principio, a las necesidades personales." Sostiene que el Derecho de Consumo no se refiere a un "estatuto", como categoría especial de sujetos, pues todos los seres humanos somos consumidores encuadrables en las relaciones de consumo, todos, sin excepción, en un momento debemos adquirir bienes o servicios en el mercado. Señala que más bien se debe hablar de "Derecho de las relaciones de consumo"<sup>48</sup>

En la misma línea, Osvaldo Alfredo Gozaíni, citando a Rubén Stiglitz, enfatiza que el Derecho de Consumo es un sistema global de normas, principios instituciones e instrumentos de implementación, consagrados por el ordenamiento jurídico a favor del consumidor, para garantizarle en el mercado una posición de equilibrio en sus relaciones con los empresarios.<sup>49</sup>

El carácter pluridisciplinar de la protección de los consumidores en el orden jurídico es evidente, sosteniéndose que el denominado Derecho de Consumo es contrario a toda tentativa de aplicación de los criterios tradicionales de clasificación de otras disciplinas jurídicas, y que, por

---

<sup>47</sup> Entre estos elementos menciona que se trata de un sistema de interacción, con consistencia socio histórica y un contexto situacional, económico biológico, psicológico y cultural (Celia Weingarten, op cit, pág. 29).

<sup>48</sup> Farina, Juan, op. cit. 2

<sup>49</sup> Osvaldo Alfredo Gozaíni, Protección procesal del usuario y consumidor, Rubinzal-Culzoni Editores, Buenos Aires, Argentina, 2005, pág. 13

ende: “El Derecho de Consumo está marcado, en este sentido, por un amplio carácter pluridisciplinar y por una unidad indiscutible”<sup>50</sup>

**Y es que el Derecho de Consumo, en tanto integra contenidos de Derecho Civil y mercantil, adquiere un componente de Derecho privado; y por otro lado que tiende a proteger a la parte débil de una relación, adquiere un cariz de Derecho Social, pero es, sobre todo, un *Derecho de carácter multidisciplinario*, que se estructura sobre una pluralidad de normas de variado origen, con una filosofía propia.**

## **2.9 Finalidad del Derecho de Consumo.**

La finalidad última de las normas de consumo es proteger al consumidor ante asimetrías del mercado, actuando, así como “corrector de la desigualdad estructural que éstos padecen en el mercado”<sup>51</sup>. Paralelo a lo anterior, un tema polémico que plantea tal finalidad proteccionista es si el Derecho de Consumo se concibe, así como un “freno al mercado”.

Creemos en este punto, que erróneamente se ha considerado al derecho de consumo como un “freno” a la libertad de mercado. Por el contrario, la existencia de normas claras y predeterminadas que establezcan las reglas de funcionamiento de mercado incide positivamente en el mismo.

En esta línea la Ley de Protección al Consumidor salvadoreña, si bien se nutre de una visión de protección, dispone en su artículo 1 que su finalidad es “es proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con

---

<sup>50</sup> Así lo afirma y reconoce Guillén Caramés, Javier, op cit. pág. 67

<sup>51</sup> Farina, Juan, op. Cit., pág. 23.

los proveedores”. Naturalmente, el establecimiento de normas que doten de certeza y seguridad jurídica las relaciones de consumo beneficia también a los proveedores, al dotarles de reglas claras sobre cuáles son las prácticas indebidas, y se erradique así cualquier incertidumbre sobre su posición y oportunidades en el mercado.

Es preciso enfatizar que el Derecho de Consumo busca colocar al consumidor en un plano real y no solo formal de equilibrio. Pero precisamente tal finalidad no debiese entenderse como una afectación al proveedor, pues no se busca desmejorarlo o afectar su posición, sino propugnar un “equilibrio” que beneficiará a ambas partes.

A la vez la protección al consumidor influye en políticas que fomentan e impulsan el crecimiento de las actividades productivas, estimula la inversión, la productividad y la laboriosidad de los individuos en el ámbito del mercado. Asimismo, las políticas que establecen regulaciones, normas y prácticas para el funcionamiento pleno de la competencia, proporcionan equilibrio y dinamismo a las nuevas formas del mercado salvadoreño.

Sostenemos que el Derecho de Consumo contribuye al Estado desde una triple perspectiva: naturalmente brindando protección al consumidor al equilibrar su situación en el mercado; paralelamente, beneficiando al proveedor con reglas claras y predeterminadas que legitiman su actuación y lo dotan de seguridad jurídica, y finalmente, repercute en el buen funcionamiento de un mercado sano y competitivo en que todos sus actores son beneficiados.

## 2.10 Origen y Desarrollo del Derecho de Consumo en El Salvador.

La protección a los derechos del consumidor en El Salvador tiene su asidero legal en la máxima norma del ordenamiento jurídico: **la Constitución de la República, la cual establece en el Art. 101** 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, por lo que corresponde al Estado la promoción del desarrollo económico. Para ello, 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.

Con la citada norma se constitucionalizó el principio de protección de los consumidores, se reitera, de lo cual emana un mandato a los poderes públicos.

La primera Ley de Protección al Consumidor que materializó este mandato constitucional data de 1992<sup>52</sup>, la cual fue sustituida por la Ley de Protección al Consumidor de 1996. El Órgano encargado de su aplicación era la Dirección General de Protección al Consumidor, Dependencia del Ministerio de Economía. No obstante, deben reconocerse importantes esfuerzos en ese periodo, la normativa presentaba una serie de vacíos, y la institución (concebida como una desconcentrada sin personalidad jurídica ni patrimonio propio) no contaba con toda la estructura e instrumentos para llevar a cabo su función con una fuerza mayor.

---

<sup>52</sup> Decreto Legislativo N.º 267, de fecha 19 de junio de 1992

El tema adquiere especial relevancia cuando en su discurso de toma de posesión el ex presidente de la República Elías Antonio Saca hizo pública su determinación de fortalecer la protección al consumidor<sup>53</sup>. Para ello, nombró una Comisionada Presidencial para la Defensa de los Derechos del Consumidor<sup>54</sup>, encomendándole elaborar una nueva Ley de Protección al Consumidor y sentar las bases para la creación de la nueva institución que protegería los derechos de los consumidores.

La creación de la nueva Ley siguió un proceso amplio y participativo<sup>55</sup> que desembocó en su aprobación por unanimidad el 18 de agosto de 2005.

La emisión de esta nueva ley de Protección al Consumidor<sup>56</sup> constituye un importante esfuerzo por establecer una política de protección al consumidor sólida y efectiva. Es importante destacar que ésta cuenta con una regulación clara y ordenada de derechos, importantes innovaciones de protección que no se regulaban en la ley anterior, medios alternos de solución de conflictos más ágiles, rápidos y gratuitos, una potestad sancionatoria fortalecida, entre otros rubros.

Es importante presentar, de manera esquemática y sencilla, las principales innovaciones y fortalezas de la ley, que determinan el marco legal actual de defensa del consumidor en el país:

---

<sup>53</sup> Expresó en el referido discurso que estaba dispuesto a “encontrar y activar las herramientas legales e institucionales para proteger el bolsillo de los salvadoreños”.

<sup>54</sup> La doctora Ana Evelyn Jacir de Lovo, ex presidenta de la Defensoría del Consumidor.

<sup>55</sup> se creó un grupo interinstitucional conformado por diversas instituciones del sector público para realizar un diagnóstico y recomendaciones para la nueva regulación, se desarrollaron talleres de discusión y el Primer Foro Nacional para la Defensa del Consumidor, se conformó una Comisión Consultiva, entre otras acciones.

<sup>56</sup> Decreto Legislativo No. 776.

- a) Mayor cobertura de los derechos del consumidor.** La regulación de los derechos en la Ley de Protección al Consumidor se encuentra en armonía con las Directrices dictadas por Naciones Unidas para la Protección del Consumidor. Se regulan como derechos básicos: el derecho a la información, a la educación, a la libertad de elección, a no ser discriminado, a la seguridad y calidad, a la compensación y a la protección. En el desarrollo de tales derechos quedan protegidas importantes esferas para el consumidor, a guisa de ejemplo, se regulan expresamente la proscripción de las llamadas “cláusulas abusivas”, teniendo por no escritas todas aquellas que pongan al consumidor en una posición de desequilibrio respecto a sus derechos<sup>57</sup>; se regulan expresamente las “prácticas abusivas” al consumidor, como el efectuarle cargos por bienes o servicios que no haya solicitado<sup>58</sup>, importantes regulaciones para los servicios financieros, protección contra publicidad engañosa, entre otros temas.
- b) Creación de una institución autónoma y fortalecida.** La creación de la Defensoría del Consumidor (DC) como una institución de carácter autónomo (por ende, con personalidad jurídica y patrimonio propio), representa un cambio importante respecto a su antecesora, la Dirección General de Protección al Consumidor (DPC) que era una institución desconcentrada adscrita al Ministerio de Economía. En su estructura, la institución cuenta con un presidente, que tiene la representación de la misma y coordina

---

<sup>57</sup> Como obligarle a renunciar a sus derechos, cambiar el contrato en de manera desfavorable, establecer cargos por anticipado –excepto el caso de servicios financieros–, imponerle sin su consentimiento un medio de solución de controversias, etc.

<sup>58</sup> Como el realizar acciones de cobro que dañen su imagen o la de su familia, obligarle para contratar a firmar una letra de cambio en blanco u otro documento, difundir su información personal o de créditos sin que lo haya autorizado, negarse a detallar y desglosar el destino de sus pagos, etcétera.

el Sistema Nacional de Protección al Consumidor, un “Consejo Consultivo”, que asesora al Presidente y garantiza la participación de importantes sectores como las Universidades, la empresa privada y asociaciones de consumidores, por medio de sus representantes; un Centro de Solución de Controversias, que atiende las denuncias y buscar la solución de las mismas, por medio de la conciliación, la mediación y el arbitraje; y un Tribunal Sancionador especializado para analizar las denuncias, valorar si hubo infracción a la ley e imponer sanciones.

- c) **Creación de un “Sistema Nacional de Protección al Consumidor”**. Una de las más importantes innovaciones en el país es el establecimiento de un “Sistema Nacional de Protección al Consumidor”, integrado por la Defensoría del Consumidor, dependencias del Órgano Ejecutivo y demás instituciones del Estado que realicen actuaciones que vinculen al Consumidor, para trabajar coordinadamente e intercambiar información. Esto permite que las instituciones puedan trabajar conjuntamente y proporcionar una protección integral al consumidor. La Defensoría coordinará las acciones del Sistema Nacional, velando porque cada institución, desde su función, proteja adecuadamente al consumidor. Así, Ministerios como Agricultura y Ganadería, Salud, Superintendencias, prestadores de servicios como ANDA y otras instituciones, actuarán coordinadamente para potenciar la defensa del consumidor, propiciar la formación de sus funcionarios en esta materia, planificar la vigilancia de los derechos del consumidor, recopilar datos de denuncias que deberán enviar a la Defensoría, la cual podrá ser consultada por autoridades y público en general.

- d) Creación de medios alternos de solución de controversias.** La Ley de Protección al Consumidor establece tres medios para buscar solucionar los conflictos: la conciliación, la mediación y el arbitraje, los cuales desarrolla ampliamente. Con ello, el consumidor cuenta con medios para lograr la solución de controversias. Un avance fundamental es que se establece las condiciones para lograr las soluciones mediante la creación de un Centro de Solución de Controversias, donde se puede acudir a solucionar los conflictos entre proveedores y consumidores de manera rápida y sencilla.
- e) Fortalecimiento de la potestad sancionatoria.** La ley otorga también un nuevo cariz a la potestad sancionatoria en materia de consumo. La sanción, más allá de un “castigo” a una conducta infractora, busca ser ejemplarizante para propiciar que las conductas no se repitan, a fin de erradicar actuaciones lesivas al consumidor. La estructura de la ley incentiva además el alcanzar arreglos por los medios de solución de conflictos ante el Centro de Solución de Controversias de la institución, ya que, tratándose de intereses individuales, el arreglo alcanzado a satisfacción del consumidor excluye de responsabilidad al proveedor. Algunas importantes innovaciones en la ley sobre este tema son: se establece un listado o catálogo de las conductas constitutivas de infracción<sup>59</sup>; se regulan criterios o parámetros objetivos para establecer las multas, 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

---

<sup>59</sup> Sustituyendo así la ley anterior, que solo contenía una norma abierta.

grado de intencionalidad del infractor, etcétera; se otorga la competencia sancionatoria a un órgano especializado dentro de la institución: el Tribunal Sancionador, integrado por tres abogados nombrados por el presidente de la República; e establecen multas más fuertes con base a salarios mínimos y acordes a la realidad; entre otros aspectos.

**f) Fortalecimiento de la defensa de intereses colectivos y/o difusos.** La Ley tiene una importante innovación al regular los intereses colectivos y difusos. Los primeros son aquellos que son comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores que tienen una relación contractual con el proveedor, por ejemplo, un número definido de consumidores clientes de una empresa proveedora de energía eléctrica; y los segundos los que buscan la defensa de un conjunto indeterminado de ellos, como, por ejemplo, los receptores de publicidad que se considere engañosa. En materia sancionatoria hay una especial protección para los intereses difusos y colectivos, ya que cuando éstos sean afectados, la multa que se imponga al proveedor nunca será inferior al daño que causó, o a lo que fue cobrado indebidamente a consecuencia de la infracción (siempre hasta un máximo de cinco mil salarios mínimos). Un aspecto importantísimo es que el proveedor queda obligado a devolver a los consumidores lo que éstos hubieren pagado indebidamente por el bien o servicio. Un aspecto importante para destacar es que una Ley de protección al consumidor no agota el ámbito de protección de los consumidores y usuarios, sino, se integra con las normas generales y especiales aplicables a diversas relaciones jurídicas.

## **2.11 Teorías sobre el Derecho de los Consumidores.**

Como lo sostiene el jurista costarricense Rolando Soto castro, siempre es difícil encontrar una definición adecuada para cualquier rama, tema, institución o fenómeno jurídico, máxime si se trata de un derecho de relativa corta edad como es el caso del Derecho del Consumidor.

Sin embargo, la génesis del Derecho del Consumidor, para dicho autor, está principalmente en la libertad de comercio que supra protegía y protege, el libre accionar de los comerciantes en su anhelo por el ánimo de lucro promoviendo la libre y leal competencia entre éstos.

Cabe mencionar, que el contenido de dicha garantía se ha ampliado hasta la protección de los consumidores, tal y como lo plantea Broseta Pont, cuando dice: “las normas de la competencia mercantil ya no están exclusivamente orientadas a proteger o tutelar a los empresarios, sino que tienden a defender los intereses de los consumidores, así como sus derechos económicos y sociales; la defensa de los consumidores, adquiere relevancia en cuanto poder compensador en una economía de mercado que debe equilibrarse con el principio de libertad de empresa”.

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

Por tal razón Soto Castro dice: “que el Derecho del Consumidor, es un sistema global de normas, principios e instrumentos de implantación a favor del consumidor. Los derechos del consumidor, al contrario, son modernamente la proyección individual del Derecho del Consumidor. Los derechos del consumidor dimanan del Derecho del Consumidor”.

Desde una perspectiva mixta (objetiva y subjetiva) o ecléctica, Soto Castro, nos da una definición: “El Derecho del Consumidor es el conjunto de principios y normas jurídicas que protegen al consumidor, en la relación jurídica de consumo”. Con su definición, Soto Castro, pretende englobar el fenómeno de la relación de consumo, también se puede afirmar que dicha definición comprende la referencia al objeto, es decir, el conjunto de principios y normas Jurídicas, y lo subjetivo a la protección del consumidor.

Tal vez por ser una disciplina de origen reciente, los autores todavía no se han puesto de acuerdo sobre una definición del Derecho del Consumidor. Pero el problema se agrava cuando la doctrina tampoco consigue armonizarse en cuanto al contenido del Derecho del Consumidor. Cualquier definición amplia o restringida toma en consideración un determinado contenido; al variar este, necesariamente se modifica aquella.

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

La noción de Derechos transmite la idea de fragmentación desordenada. En cambio, Derecho del Consumidor, simboliza una organicidad sistemática. Los derechos del consumidor

dimanan del Derecho del Consumidor. Lo inverso no es verdadero, ya que éste comporta, además de derechos, obligaciones para los consumidores. Además, el Derecho del Consumidor incluye, asimismo, los mecanismos específicos para la implantación de los derechos creados (crímenes y actos ilícitos administrativos de consumo, convenciones colectivas de consumo, “Class Action” de consumo). Hablar, pura y simplemente, de los derechos de los consumidores, es permanecer en el estadio anterior a la aparición del Derecho del Consumidor.

Tanto el Derecho del Consumidor como los derechos del consumidor dependen de la vida en sociedad, en la medida en que “todo derecho, por definición, implica una relación entre dos sujetos”. El hombre aislado no tiene y no puede poseer derechos. Pero los derechos del consumidor existen desde hace mucho tiempo, desde el momento en que el derecho pasó a preocuparse del comprador, del pasajero, del asegurado, del arrendatario, etc. El Derecho del Consumidor, fenómeno más bien reciente, además de formarse y justificarse en las interrelaciones sociales entre los hombres, como acontece con todas las disciplinas jurídicas, exige para su plenitud la interrelación humana en la sociedad de consumo. Como bien se puede ver, los derechos del consumidor anteceden, temporalmente, al Derecho del Consumidor y están diseminados por todo el universo jurídico.

Existen tres fórmulas para definir el Derecho del Consumidor. Una definición objetiva, una definición teleológico – subjetiva y una definición mixta. En la primera se resalta la idea de relación jurídica de consumo. En la segunda, al contrario, se destacan los sujetos de la relación, concediéndoles un status iuris permanente, resaltando la tutela de uno de ellos, o sea, la protección del consumidor. La definición objetiva se preocupa fundamentalmente del objeto, la materia disciplinada por el Derecho del Consumidor. La subjetiva trata del ámbito personal del

Derecho del Consumidor. Finalmente, en la tercera modalidad de definición se conjuga el criterio objetivo con el teleológico – subjetivo.

La aceptación de una definición objetiva pura excluye de la órbita del Derecho del Consumidor la preocupación finalística – subjetiva que debe orientarlo. De hecho, el Derecho del Consumidor no se limita a regular la relación jurídica del consumo, per se. Esta sólo recibe tratamiento especial, que la distingue de las comerciales y civiles, porque uno de sus sujetos es considerado “parte vulnerable”.

## **2.12 Consumo y Consumidores.**

Cuando sale el sol en nuestro continente, todos sus habitantes se preparan para iniciar sus actividades. En la ciudad y en el campo, en la montaña o junto al mar, con frío y con calor los hombres y las mujeres de todas las edades empiezan su jornada tomando el mejor desayuno que sus condiciones les permiten. Si así no lo hicieran no tendrían fuerzas para realizar sus actividades cotidianas.

Es que, al igual que los animales y las plantas que absorben sustancias para vivir y desarrollarse, los seres humanos necesitan nutrir y cuidar su cuerpo para conservar la vida y disfrutar de ella.

Para tales efectos utilizan objetos existentes en la naturaleza o fabricados por ellos mismos o por otros hombres, y se benefician del trabajo que otras personas realizan para ellos. En suma, para satisfacer sus necesidades, los seres humanos utilizan bienes y servicios, es decir, consumen.

El consumo es un acto esencial e inevitable de la vida humana. Pero el consumo presenta características particulares que sobrepasan las necesidades de la vida biológica o material.

Los actos de consumo comprometen, al mismo tiempo, todas las esferas de la vida humana; la material, la social y la psicológica. La satisfacción de las necesidades humanas, el consumo, tiene, por lo tanto, tres componentes: utilitario, de comunicación y psicológico.

Así, por ejemplo: busco un pantalón para protegerme del frío, este es un componente utilitario. Elijo uno que esté a la moda para que los otros piensen que soy moderno, este es un componente de comunicación. Me siento cómodo y contento conmigo mismo, este es un componente psicológico.

El componente utilitario, el valor útil del objeto, no es siempre el que determina la elección. A veces, el acto de consumo está motivado por el propósito de comunicarse con los otros, de mostrarles que se respetan las convenciones sociales, que se está a la moda o que se es completamente diferente.

El componente psicológico es el que impulsa a consumir para probarse algo a sí mismo y para asemejarse a la imagen que uno tiene de sí. El desarrollo de la vida humana, la calidad de vida, exige la satisfacción adecuada de las necesidades que emanan de la vida material, de la social y de la psicológica. Los bienes y servicios necesarios para el desenvolvimiento satisfactorio de la vida son el resultado de un proceso de producción. Vale decir, ha sido necesario aplicar trabajo humano para ponerlos a disposición de las personas.

El fruto que el campesino coge de su árbol para comer y el computador de última generación tienen eso en común: son productos de trabajo humano y sirven para satisfacer

necesidades de las personas. Pero, al mismo tiempo, tienen una gran diferencia: el primero ha sido tomado del árbol para satisfacer directamente una necesidad del campesino, mientras que el segundo está destinado a ser vendido a un consumidor desconocido.

La producción doméstica ha ido perdiendo cada vez más importancia en la vida de las familias. Aquellos bienes y servicios que en otro tiempo eran fruto del trabajo de sus miembros, han pasado a ser producto de la actividad industrial. En el caso del pan, por ejemplo, de la producción doméstica para la familia se pasó a la fabricación artesanal para un pueblo o barrio, hasta llegar a la producción industrial destinada a regiones y países enteros. Aquel pan que era amasado con cariño, tomando en cuenta los gustos y preferencias de todos los miembros de la familia, se ha transformado en un objeto indiferenciado de producción y venta masiva.

Para poder consumir es necesario que existan bienes disponibles y personas capaces de suministrar servicios. Todo proceso de producción se justifica y se sustenta por el consumo.

### **2.13 El Papel de los Consumidores.**

El simple enunciado de los derechos de los consumidores, su reconocimiento mundial y la consagración en las leyes de los países, no bastan para hacer que ellos sean respetados en la práctica cotidiana de las relaciones de mercado. Si los consumidores no mantienen una actitud responsable y decidida, haciendo valer sus derechos en todos los actos de consumo, siempre habrá la posibilidad de que sean atropellados. Esa actitud del consumidor consciente, racional, responsable se expresa, en principio, en el cumplimiento de seis deberes que todo consumidor debe ejercer y que han sido definidos por el movimiento mundial de los consumidores.

## 2.14 Deberes de los Consumidores.

- a) **Conciencia crítica.** Mantener siempre una actitud alerta en sus relaciones de mercado, examinando con atención los precios y las calidades de los bienes y servicios que consumen todos.
  
- b) **Acción.** El consumidor debe ser el primero en defender sus intereses, asegurándose de hacer transacciones justas en el mercado de bienes y servicios. Una actitud pasiva abre las puertas al engaño y abuso en perjuicio de los consumidores.
  
- c) **Preocupación Social.** Es un deber estar consciente de las repercusiones que nuestros actos de consumo tienen sobre los otros ciudadanos, especialmente en aquellos grupos más desfavorecidos. Esas repercusiones pueden expresarse tanto a nivel local, como nacional e internacional.
  
- d) **Conciencia Ambiental.** Hay que comprender las consecuencias ambientales del consumo. Es necesario reconocer la responsabilidad individual y social en la conservación de los recursos naturales y en la protección de sus intereses como consumidores.

- e) **Solidaridad.** Es deber de los ciudadanos actuar organizadamente y en conjunto, desarrollando aquellas capacidades que permiten ejercer influencia en la promoción y protección de sus intereses como consumidores.
  
- f) **Responsabilidad.** Los consumidores deben mantener una actitud responsable como actores económicos, cumpliendo puntualmente sus compromisos, y aplicando el poder que les confiere su posición mayoritaria en beneficio de la calidad de vida del conjunto de la población.

Al relacionar los derechos con las responsabilidades estamos ampliando la visión y el alcance de las políticas de protección de los consumidores. Ya no se trata solamente de lograr que estos adopten, mediante una información adecuada, una postura racional dentro del mercado, sino que además profundicen en los problemas socioeconómicos que influyen sobre su situación. De esta forma se constituyen en participantes activos en la elaboración de propuestas destinadas a mejorar su calidad de vida, asumiendo un rol de ciudadanos responsables y comprometidos con el destino democrático de sus países.

No basta con que las leyes y las instituciones reconozcan los derechos de los consumidores para que las relaciones de mercado sean equilibradas y transparentes. Sin la acción constante y alerta de los consumidores esas disposiciones legales se transforman pronto en letra muerta.

Por otra parte, las condiciones de los mercados, igual que la realidad misma, están siempre cambiando: se crean nuevos productos, surgen nuevas formas de comercialización, de contratación, de pago. En tales circunstancias, las disposiciones legales e institucionales pueden ser sobrepasadas y quedar obsoletas, si los consumidores organizados no hacen presente a las autoridades la necesidad de producir los ajustes que las nuevas situaciones exigen.

Las leyes y las instituciones siempre van a la zaga de la realidad. Depende de los consumidores que ese retardo que los perjudica no sea demasiado grande.

La vida de las personas no está dividida en departamentos separados, según el tipo de actividad que están realizando. En ella se concentra todos los aspectos de su quehacer. Por eso, las personas son, al mismo tiempo, consumidores, ciudadanos, trabajadores, padres, esposos, hijos. La eficiencia o el fracaso en alguna de las esferas de la vida produce repercusiones negativas o positivas en el conjunto.

Es por eso que la construcción de condiciones democráticas de convivencia en las relaciones de consumo – equilibrio y transparencia, contribuye a la creación, o a la búsqueda, de tales condiciones en el conjunto del quehacer social. El ejercicio de los derechos propios y el respeto de los demás es la condición para que la democracia florezca en las relaciones sociales.

## **2.15 Relación del Derecho de los Consumidores con los Derechos Humanos.**

Existen tres generaciones de derechos humanos, las cuales son conocidas como: Primera generación; Segunda generación y Tercera generación.

Esta propuesta de las tres generaciones fue efectuada por el jurista checo Karen Vasak en el año 1979, para clasificar los derechos humanos. Su división sigue las nociones centrales de las tres frases que fueron la divisa de la revolución francesa: Libertad, igualdad y fraternidad.

Los derechos humanos de primera generación surgieron por la revolución francesa en el año 1789, y dentro de esta clasificación se encuentran los derechos que son conocidos como Derechos fundamentales, entre ellos podemos encontrar: El derecho a la vida, el derecho a la libertad, el derecho a la nacionalidad, el derecho a la libertad de expresión, el derecho a la participación, etc.

Estos derechos son conocidos también como Derechos constitucionales, porque son retomados por las constituciones de todos los países del mundo, y sirvieron de base para el desarrollo de los derechos humanos de las otras generaciones.

Los derechos humanos de segunda generación se desarrollaron a finales del siglo XIX y a comienzos del siglo XX. Aquí se encuentran los derechos económicos, sociales y culturales, y fueron incorporados en la Declaración de las Naciones Unidas de 1948, debido a los cuales, el Estado de Derecho pasa a una etapa superior, es decir, a un Estado Social de Derecho.

De ahí el surgimiento del constitucionalismo social que enfrenta la exigencia de que los derechos sociales y económicos, descritos en las normas constitucionales, sean realmente

accesibles y disfrutables. A partir de aquí se demanda un Estado de Bienestar que implemente acciones, programas y estrategias, a fin de lograr que las personas los gocen de manera efectiva.

**Algunos de estos derechos son los siguientes:**

- Toda persona tiene derecho a la seguridad social y a obtener la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales.
- Toda persona tiene derecho al trabajo en condiciones equitativas y satisfactorias.
- Toda persona tiene derecho a la educación en sus diversas modalidades.
- Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure a ella y a su familia la salud, alimentación, vestido, vivienda, asistencia médica y los servicios sociales necesarios,
- Toda persona tiene derecho a formar sindicatos para la defensa de sus intereses (libertad sindical), etc.

Los derechos humanos de tercera generación surgieron en los años ochenta. Estos derechos tienen una característica muy importante, y es que estos derechos son heterogéneos, y además son derechos colectivos no individuales. Estos derechos los unifica su incidencia en la vida de todos, a escala universal, por lo que precisan para su realización de una serie de esfuerzos y cooperaciones en un nivel planetario. Este grupo de derechos humanos fue promovido a partir de los años ochenta para incentivar el progreso social y elevar el nivel de vida de todos los pueblos del mundo.

**Dentro de estos derechos podemos encontrar:**

- El derecho a un medio ambiente sano.
- El derecho a la paz.
- El derecho al uso de avances de las ciencias y la tecnología.
- La solución de los problemas alimenticios, demográficos, educativos y ecológicos.
- Los derechos del consumidor, etc.

Como se puede observar, los derechos del consumidor, por ser derechos colectivos, son ubicados por algunos autores dentro de los derechos humanos de tercera generación.

Efectivamente los derechos fundamentales del consumidor, podemos considerarlos como los nuevos derechos sociales, porque se pueden ver desde la óptica del desarrollo humano, el cual es catalogado como derecho constitucional ligado a la calidad de vida y, en este sentido, vinculado también al resto de los nuevos derechos sociales.

En los últimos años se aprecia una creciente preocupación por el tema de la protección y promoción de los derechos de los consumidores. El mismo ha ido interesando a los gobiernos, al sector privado y académico. A los medios de comunicación, y al conjunto de la sociedad civil. Los derechos del consumidor están ligados a toda clase de bienes y servicios; servicios públicos, competencia, lealtad comercial, alimentos, medicamentos y a toda actividad que afecte intereses de los habitantes en materia de consumo.

Los derechos del consumidor han ido evolucionando de tal manera, que ya no solo se limita al ámbito de la normativa constitucional nacional, sino que al campo del derecho

internacional en general y, en particular a las directrices de las Naciones Unidas que fijan las pautas de identificación de los derechos fundamentales del consumidor, entre los cuales cabe incluir a los de acceso al consumo, seguridad, gozar de un ambiente sano, información. Libre elección, educación para el consumo, representación (a través de asociaciones de consumidores) y resarcimiento.

En resumen, los derechos del consumidor tienen una relación directa con los derechos humanos, porque los derechos del consumidor tienen que ver con todos los ámbitos del consumo. Por ejemplo, al vender un alimento o un medicamento en mal estado o descompuesto, se está atentando contra la salud del consumidor, el cual es un derecho social, es decir, se está violando un derecho muy importante del ser humano; y así podemos encontrar una relación inseparable entre los derechos del consumidor y los derechos humanos.

En nuestro país al igual que el resto de los países, los derechos del consumidor cada día van adquiriendo más importancia y vemos cómo se van creando normativas para la protección de los consumidores. Las leyes de protección al consumidor de todos los países se van adaptando a nuevas exigencias y se crean organismos estatales más vinculantes que vigilan más celosamente los intereses de los consumidores. Al hacer todo esto los gobiernos protegen el bolsillo y la salud de los consumidores, que al final viene a redundar en bienestar para la población y a contribuir con la protección de los derechos humanos.

## **2.16 El deber de Informar por parte de los Agentes Económicos.**

El deber precontractual de información en la actualidad posee una enorme trascendencia, no solamente por la forma en que la información general es transmitida, a través de las nuevas tecnologías de la información sino también por la incidencia que ella tiene en la expresión del consentimiento para el perfeccionamiento de múltiples negocios jurídicos. El deber de informar en la sociedad comprende toda la información en poder del vendedor que pudiese afectar a la decisión del comprador.

Debemos entender que, la información, además de ser un deber que tienen los proveedores de bienes y servicios de proporcionar a los consumidores para el buen funcionamiento de estos, es un derecho de los consumidores, para que los agentes económicos específicamente no vulneren los derechos de estos. Para ello existen leyes y reglamentos que protegen los derechos de los usuarios de los servicios y leyes que regulan el mercado.

Hay que tener en cuenta, además, que la obligación de informar, contemplada desde la perspectiva de la buena fe en sentido objetivo, adquiere utilidad como criterio de imputación de responsabilidad precontractual, la parte dañada se encuentra vinculada a un contrato que ella resulta insatisfactorio y su actitud ante la configuración del mismo habría sido distinta de haber sido correctamente informada, Por ejemplo, si el proveedor no le hubiera proporcionado datos falsos y le hubiese manifestado los correctos.

Con base en lo antes mencionado, el derecho a la información además de ser un derecho de los consumidores<sup>60</sup> de obtener información idónea, clara y veraz de parte de los proveedores, es también un deber y una obligación de parte de los agentes económicos. Básicamente las empresas informan a los usuarios sobre sus productos o servicios a través de un contrato, a través de la publicidad, o sencillamente le brindan la información verbal al momento del usuario adquirir su producto o servicio.

De esta forma, podemos decir que la obligación a cargo del proveedor, por ejemplo, de entregar una copia del contrato<sup>61</sup> no solo tiene por finalidad salvaguardar el derecho de información del consumidor, sino que además, esto le garantiza la posibilidad de exigir el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el mismo, ante la entrega del bien o la prestación del servicio defectuosa o extemporánea por parte del proveedor, o determinar las consecuencias del incumplimiento de sus obligaciones como adquirente del servicio o bien; de esta manera se le proporciona una información más detallada y se le garantiza su derecho al usuario en estas relaciones; lo que dota de seguridad al consumidor en su relación de consumo.

## **2.17 Consumidor y Usuario**

En un primer momento, las legislaciones identificaron las figuras de cliente y consumidor. Bajo esta concepción amplia, el carácter de consumidor se convierte en un revestimiento o característica inherente al ciudadano, constituyéndolo en acreedor de un régimen de derechos

---

<sup>60</sup> Art. 27 de la Ley en mención, como una obligación general de informar, en relación al Art. 24 y 7 de la referida ley.

<sup>61</sup> Art. 22 inciso 1° de la ley de Protección al Consumidor

especiales, situación equiparable al disfrute de otro tipo de derechos como la salud, la educación, etc. En consecuencia, consumidor o cliente son todas las personas que contratan con un empresario, sin importar la finalidad o propósito de la contratación, ni el destino de los bienes: el carácter de consumidor lo detentan los ciudadanos en razón de su posición para el ejercicio individual de derechos, quedando equiparados independientemente de la finalidad ulterior aplicada a los bienes y servicios contratados. Se constituirá como consumidor todo aquel que intervenga en una actividad comercial, pudiendo instituirse bajo esta categoría a un empresario que actúe en su calidad de tal. Con todo ello se tiene una concepción de consumidor en sentido amplio que alude más a los ciudadanos o clientes.<sup>62</sup>

Sin embargo, podemos hablar de otra acepción del consumidor, que restringe los alcances del concepto a la persona que adquiere los bienes o servicios para ser su destinatario final. Se refiere a las personas que contratan para un uso no empresarial o profesional, sino para uso personal o propio. Con un punto de vista más técnico, ésta segunda dimensión del concepto estricto de consumidor se nutre a partir de la idea del destinatario final de los bienes o servicios adquiridos. Gozará de esta categoría la persona que adquiere bienes y servicios para su uso privado, incluyéndose los usos familiar y doméstico.

La anterior diferenciación se reviste de capital importancia en razón de las consecuencias jurídicas que representa. En esta segunda categoría, la participación de un empresario en su rol se

---

<sup>62</sup> Criterios Jurisprudenciales de protección al consumidor, elaborado por la Defensoría del Consumidor de El Salvador, compilador: Armando Enrique Mena Castro.

volvería incompatible por encontrarse fuera del ámbito de protección de la norma, no siendo destinatario de la misma.

A esto se agrega que el derecho del consumidor procura la corrección de asimetrías resultantes de fallos de mercado, por lo cual la doctrina jurídica ha reconocido que la idea de “consumidor” es un concepto socioeconómico, detentando tal calidad quien se encuentra en una situación de subordinación estructural en el mercado por ser demandante de bienes o servicios, pero dependiente de la oferta. Es por esta razón que en todo acto de consumo tutelado por el “derecho del consumidor” debe exigirse un “interés de consumo” y no sólo un interés general, ciudadano o comercial. De esta manera, la protección ejercida por el Estado se justifica por la asimetría económica o jurídica que obra en desfavor del adquirente de los servicios, axiología que sustenta la protección del consumidor.

### **2.18 Acto de Consumo.**

También es necesario hacerse una precisión que se basa en la naturaleza económica del acto, que a su vez determina la consideración jurídica del Tribunal: el consumidor, tomándolo desde el punto de vista de la tutela legal dada por el derecho de consumo, adquiere los bienes para destinarlos a la satisfacción de sus propias necesidades, pretendiendo aprovechar el valor de uso de las prestaciones recibidas.

Y es que, cabe destacar que también existen contrataciones personales o empresariales realizadas con valor de cambio, donde los bienes o los servicios son adquiridos para destinarlos, no necesariamente al consumo, sino más bien a un proceso de transformación o productivo, propio

del giro de una empresa, o bien a la intermediación de mercaderías o servicios para efecto de recuperar el valor invertido en una fecha posterior, más las ganancias que resulten. Cabe agregar además una tercera clase de contrataciones, la cual es muy importante porque tienen un valor organizativo o empresarial, donde los contratantes pactan los términos de creación de una persona jurídica de derecho privado o la explotación de una empresa, como por ejemplo los contratos de sociedad, asociación en participación, franquicia o “joint venture”. En ninguno de estos casos, las partes contratantes evidencian un interés de consumo. Por el contrario, las partes ponen en común bienes o industria, asumiendo un riesgo comercial con la finalidad de repartirse las utilidades o ganancias que resulten de la explotación del negocio.

### **2.19 Relación de Consumo.**

Al observar el Art. 2 LPC<sup>63</sup> tiene implícito el concepto de relación de consumo, donde pueden identificarse dos elementos esenciales: uno objetivo y el otro subjetivo. Según el primero, quedan comprendidos estrictamente en el ámbito de la ley los actos jurídicos relativos a la distribución, depósito, venta, arrendamiento o cualquier otra forma de comercialización de bienes o servicios. El otro elemento, que es el subjetivo, exige que en una relación contractual sujeta al ámbito de la ley de consumo una de las partes tenga calidad de proveedor y la otra de consumidor; y las definiciones de tales sujetos económicos están determinadas por el Art. 3 LPC. Al conjuntarse ambos elementos, estamos en presencia de una relación de consumo.

---

<sup>63</sup> Ley de Protección al Consumidor.

Si las partes intervinientes no tienen la calidad de consumidor y de proveedor, o si el acto jurídico respectivo no es de consumo, podemos decir que no estamos ante una relación de protección al consumidor y, por ende, el asunto no es competencia de la Defensoría del Consumidor.

## **2.20 La Defensoría del Consumidor, como un ente de parte del Estado encargado de velar por los derechos de los consumidores.**

La Defensoría del Consumidor, a partir de su creación se organizó esencialmente en cuatro áreas básicas que son: recepción de denuncias, verificación y vigilancia (Inspección), educación, información y participación ciudadana y el Tribunal Sancionador, con el propósito principal de garantizar y velar por los derechos de los consumidores, siendo su objeto y fin.<sup>64</sup>

### **2.20.1 Recepción de Denuncias.**

Respecto a la recepción de denuncias, se gestionó ante la SIGET la asignación del número telefónico 910, con el fin de que fuese más fácil recordar ese número, y que además cuenta con cobertura nacional concentra las denuncias o consultas que se hagan a la Defensoría del Consumidor; también a través de la plataforma WhatsApp, se le ha dado agilidad a las recepciones de denuncias por parte de la Defensoría del Consumidor y considerando que, actualmente esta plataforma es una de las más utilizadas a nivel mundial y particularmente en El

---

<sup>64</sup> Art. 1. Ley de Protección al Consumidor.

Salvador, se vuelve más accesible para los usuarios realizar sus denuncias. Otro mecanismo para que los usuarios puedan realizar sus denuncias, es a través de la aplicación digital de la Defensoría del Consumidor disponible para dispositivos móviles, esto consiste básicamente en que los usuarios puedan descargar la aplicación en sus teléfonos celulares y luego desde ahí puedan gestionar sus denuncias, si las hay. Asimismo, a través de la página web de la Defensoría del Consumidor, la cual está a disposición de la población:

<https://enlinea.defensoria.gob.sv/Reclamos-en-linea>, esta es una excelente herramienta, además muy moderna, con la cual los usuarios pueden tramitar sus denuncias en caso de que sientan que sus derechos han sido vulnerados, y específicamente el derecho a la información. Y como último recurso, los usuarios también pueden acercarse de manera presencial a las oficinas de la Defensoría del Consumidor en las distintas partes del país y realizar sus denuncias.

De forma general, existen muchas alternativas para cada uno de los consumidores al momento de desear tramitar sus denuncias, la Defensoría del Consumidor ha tratado de generar accesibilidad a los usuarios para efecto de proteger mejor sus derechos.

Cabe destacar también que todos los materiales educativos producidos por la Defensoría del Consumidor se encuentran disponibles en el sitio web de dicha institución en formato PDF para ser descargados e impresos por los consumidores que así lo deseen.

### **2.20.2 Área de Verificación y Vigilancia de la Defensoría del Consumidor.**

En cuanto a esta área, se ejerce una función fundamental y relevante en la protección de los derechos de los consumidores, debido a que las inspecciones y los sondeos realizados por la Defensoría promueven el cumplimiento de las leyes creadas para la defensa de los mismos<sup>65</sup> y se impulsa la sana competencia, es aquí donde la Defensoría del Consumidor verifica los comercios, las empresas y que se cerciora de que realmente se le esté dando el debido cumplimiento a la Ley de Protección al Consumidor, se verifican precios, información de productos o servicios, publicidad y muchas otras áreas más.

### **2.20.3 Educación, información y participación ciudadana.**

El Art.38 literal g) de la Ley de Protección al Consumidor, faculta a la Defensoría a realizar campañas divulgativas para educar e informar a la población sobre aspectos básicos del consumo responsable y sustentable, enfocadas a la generación del consumo inteligente; esto para efecto de que el consumidor sea exigente en el mercado, que conozca sus derechos, sus herramientas legales frente a las distintas violaciones a sus derechos, y cómo ejercerlas. De igual forma, la Defensoría cuenta con programas en los diferentes medios de comunicación, boletines informativos, e información que es suministrada a través de las diferentes redes sociales, plataformas digitales y su página web oficial.

---

<sup>65</sup> Art. 58 literal f) de la LPC, como una de sus competencias.

Asimismo, integra talleres e imparte charlas a la población en general, estos talleres son impartidos con proveedores y algunos comercios, realiza reuniones informativas con Asociaciones de Consumidores, cuenta con algunos programas para jóvenes consumidores en Instituciones de Educación Media del Sector Público para brindar información socialmente útil para los consumidores. Asimismo, distribuye información en todas las sedes de la Defensoría del Consumidor y en Defensorías Móviles por medio de brochures.

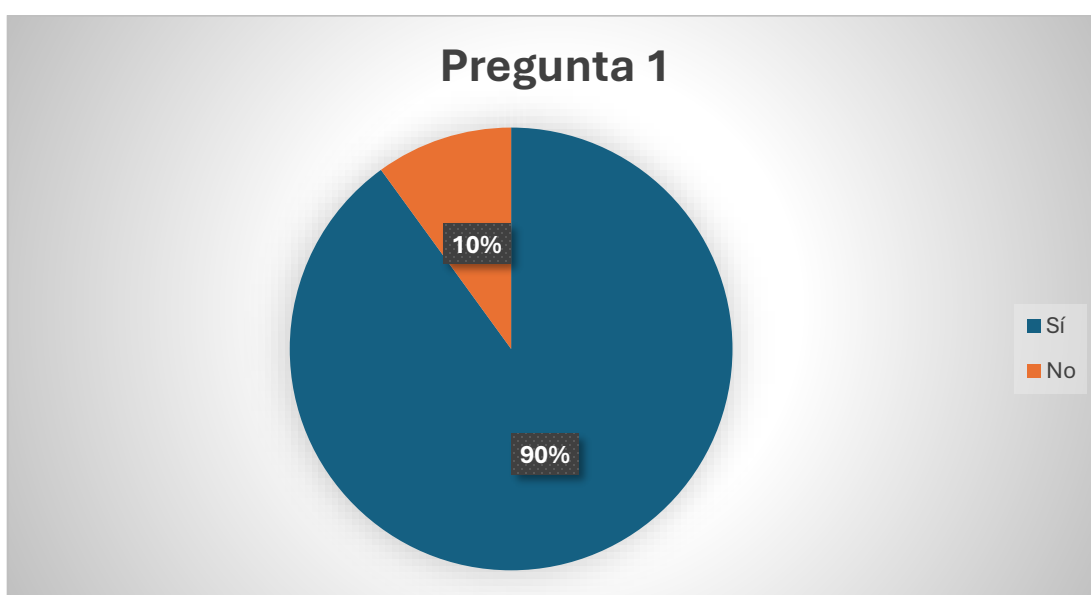
**CAPÍTULO III**

**DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE**

**RESULTADOS**

**Pregunta 1:** ¿Tiene Conocimiento usted sobre los Derechos de los Consumidores?

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Total
Sí	9	0.9 %	9
No	1	0.1 %	1
Total	10	100 %	10

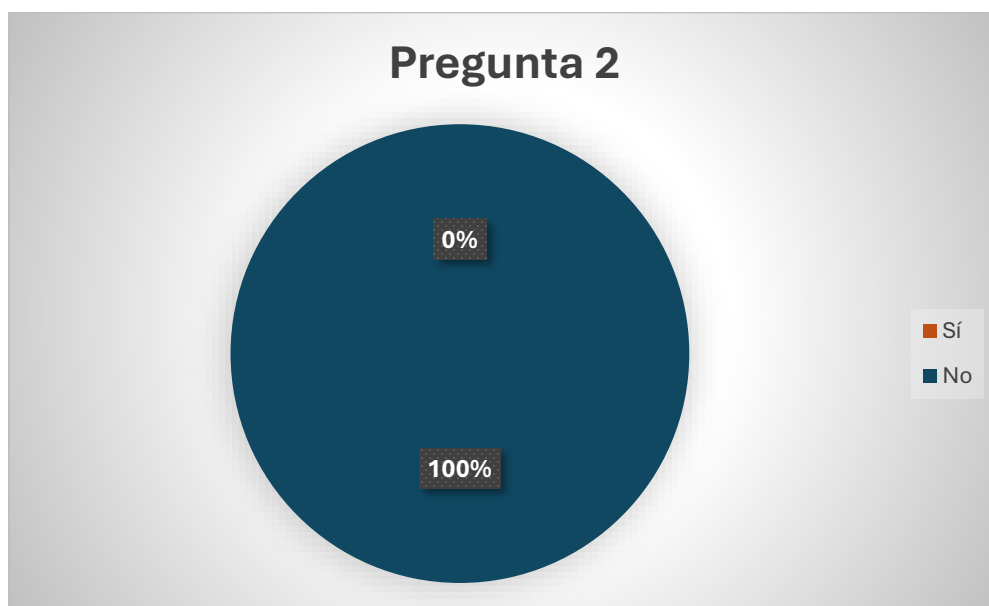


### Interpretación de Resultados:

Al observar los resultados obtenidos en la primera pregunta de la Encuesta dirigida a usuarios de la Defensoría del Consumidor, podemos observar que existe conocimiento sobre los derechos de los Consumidores, en razón de que casi la totalidad de los encuestados manifestaron conocer los derechos como consumidores, lo cual permite tener mayor claridad ante el problema de Investigación.

**Pregunta 2:** ¿Considera usted que en El Salvador se le da la debida importancia a los Derechos de los consumidores?

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Total
Sí	0	0.0 %	0
No	10	1.0 %	10
Total	10	100 %	10

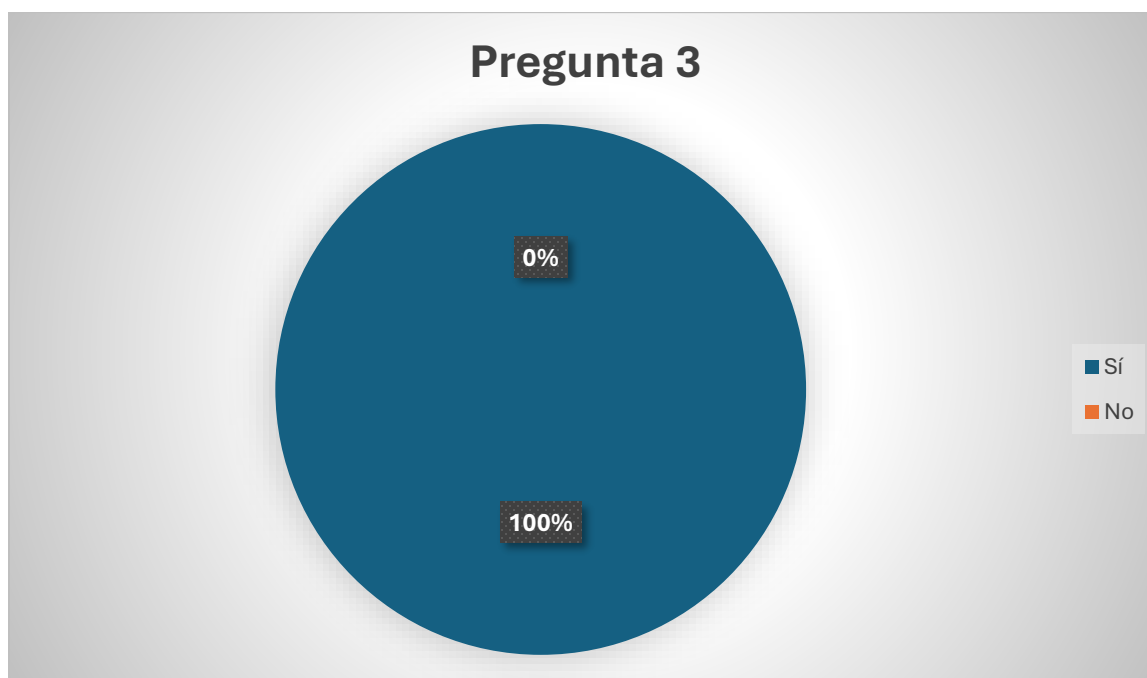


### Interpretación de Resultados:

Al observar los datos obtenidos en la segunda pregunta de la Encuesta dirigida a usuarios de la Defensoría del Consumidor, se logra apreciar que dichos usuarios consideran que, en El Salvador, los derechos de los consumidores no han alcanzado una relevancia notoria, y por lo tanto su índice de importancia no es lo suficiente, por lo que es necesario tratar este tema con mayor seriedad.

**Pregunta 3:** ¿Tiene conocimiento usted sobre la existencia de una Institución llamada Defensoría del Consumidor?

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Total
Sí	10	1.0 %	10
No	0	0.0 %	0
Total	10	100 %	10

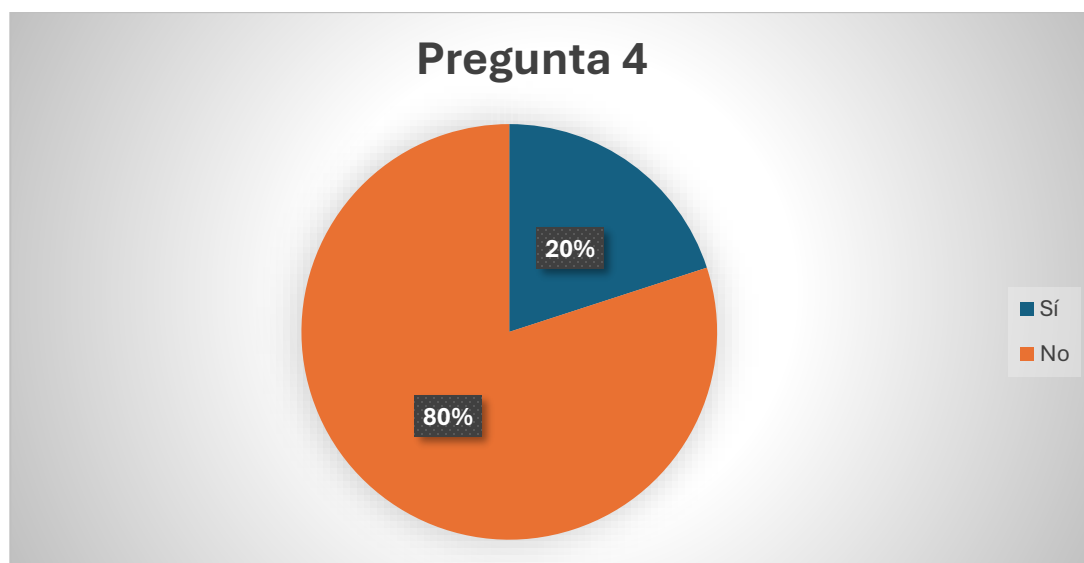


### Interpretación de Resultados:

Con los datos obtenidos en la tercera pregunta, es evidente que la población encuestada posee conocimiento sobre la existencia de la Institución llamada Defensoría del Consumidor, esto es importante, porque es un primer paso para que este tema referente al Derecho de Consumo tome fuerza e importancia en El Salvador.

**Pregunta 4:** Según su conocimiento, ¿Es efectiva la función que realiza la Defensoría del Consumidor al tutelar los Derechos de los Consumidores?

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Total
Sí	2	0.2 %	2
No	8	0.8 %	8
Total	10	100 %	10

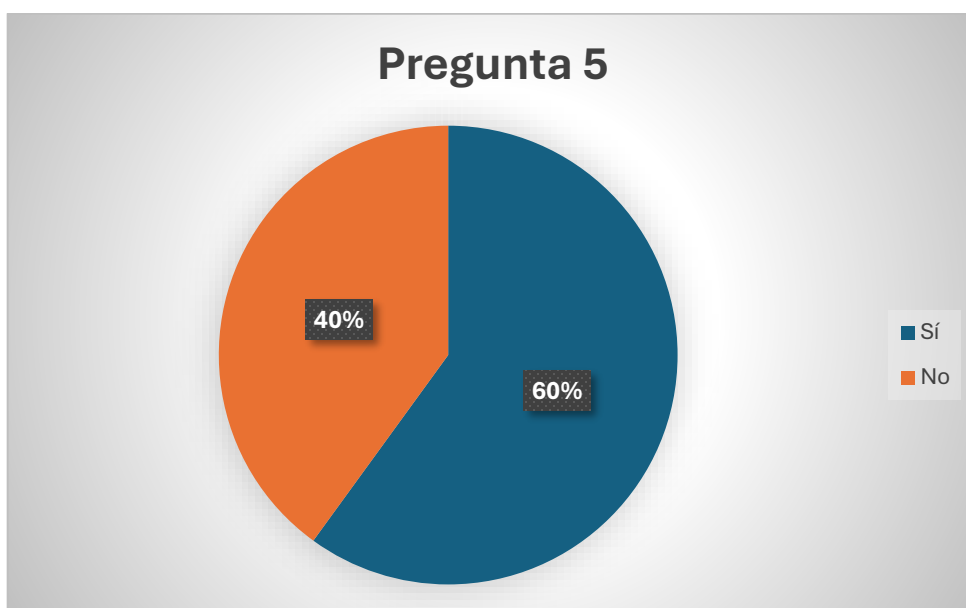


#### **Interpretación de Resultados:**

En esta interrogante, de la misma manera, la mayor parte de la población encuestada no aprueba la función realizada por la Defensoría del Consumidor al tutelar los derechos de los consumidores, una vez más la población considera que aún se necesita mejorar mucho en este aspecto.

**Pregunta 5:** En su experiencia, ¿Ha utilizado alguna vez ha utilizado el servicio brindado por la Defensoría del Consumidor para que sean respetados sus Derechos como Consumidor?

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Total
Sí	6	0.6 %	6
No	4	0.4 %	4
Total	10	100 %	10

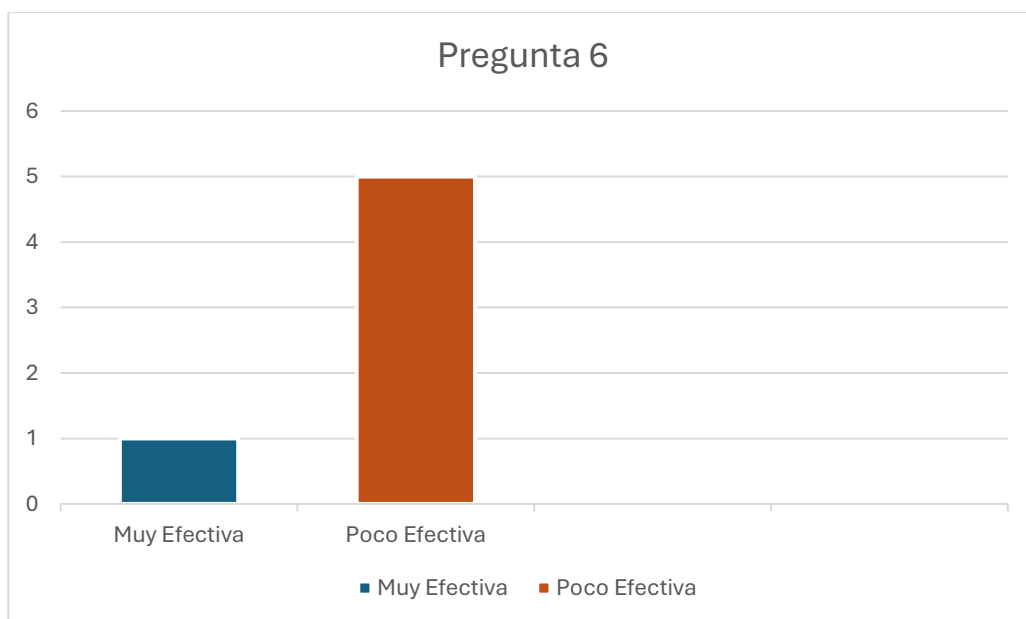


### Interpretación de Resultados:

Al observar estos resultados, podemos entender que más de la mitad de la población encuestada ha utilizado en alguna ocasión los servicios brindados por la Defensoría del Consumidor, es interesante, porque esto nos indica que, es recurrente el acercamiento de la población con esta Institución.

**Pregunta 6:** En caso de ser la Afirmativa la Respuesta Anterior, ¿Qué tan efectiva ha sido la respuesta recibida de parte de la Defensoría del Consumidor?

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Total
Muy Efectiva	1	0.1 %	1
Poco Efectiva	5	0.8 %	5
Total	6	100 %	6

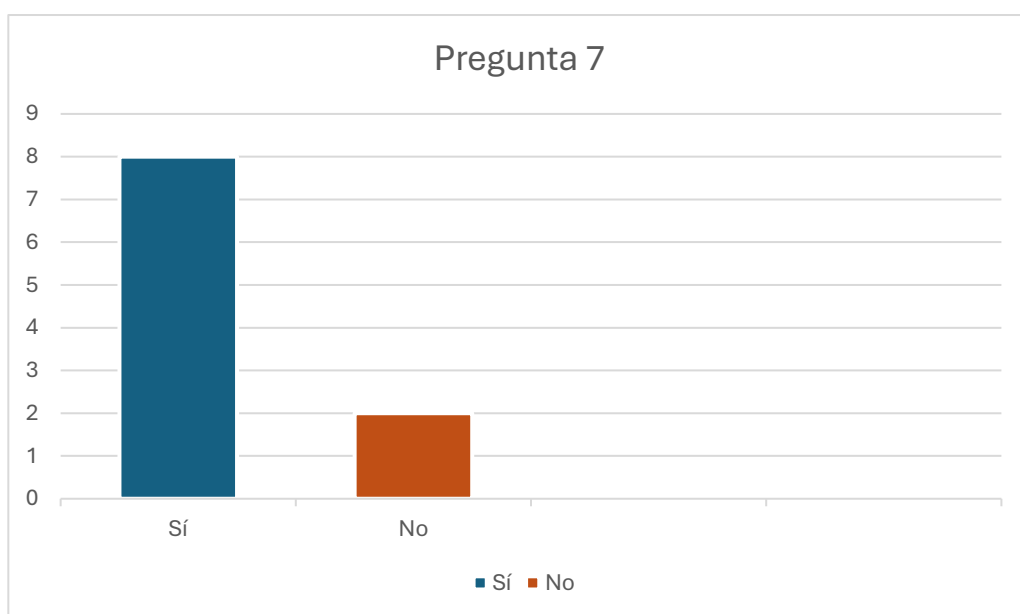


### Interpretación de Resultados:

Al observar estos datos obtenidos, notamos el descontento de la población encuestada, señalando que les parece poco efectiva la respuesta recibida de parte de la Defensoría del Consumidor, una vez más se denota que, esta Institución debe robustecer el mejoramiento de sus servicios brindados a la población.

**Pregunta 7:** ¿Tiene conocimiento usted sobre los derechos que posee como consumidor?

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Total
Sí	8	0.8 %	8
No	2	0.2 %	2
Total	10	100 %	10

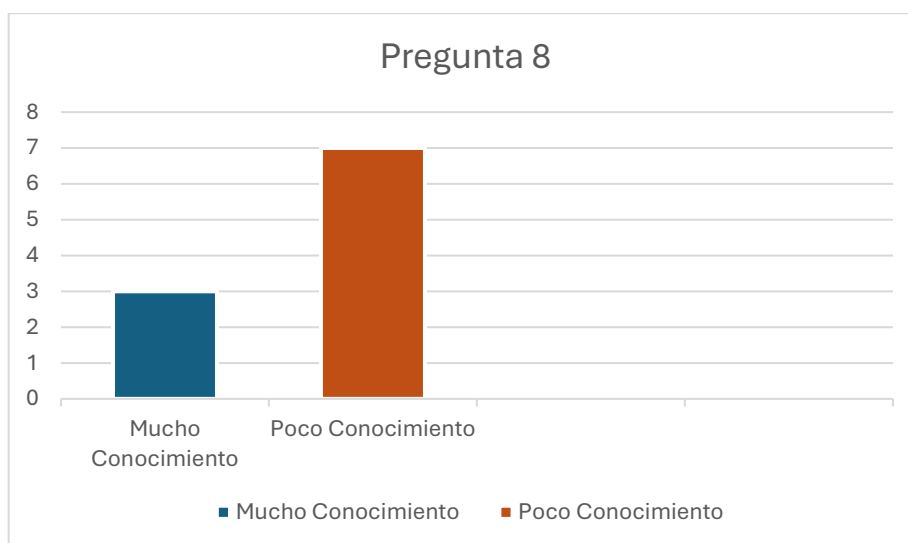


### Interpretación de Resultados:

Al observar los resultados de esta interrogante, la mayor parte de la población encuestada manifiesta tener conocimiento de los derechos que posee como consumidor, lo cual, es importante, marca un paso trascendental y abre puertas al crecimiento exponencial a futuro, referente a los Derechos de los Consumidores.

**Pregunta 8:** En caso de ser la Afirmativa la Respuesta Anterior, ¿Qué tanto conocimiento posee usted sobre sus derechos como Consumidor?

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Total
Mucho Conocimiento	3	0.3 %	3
Poco Conocimiento	7	0.7 %	7
Total	10	100 %	10

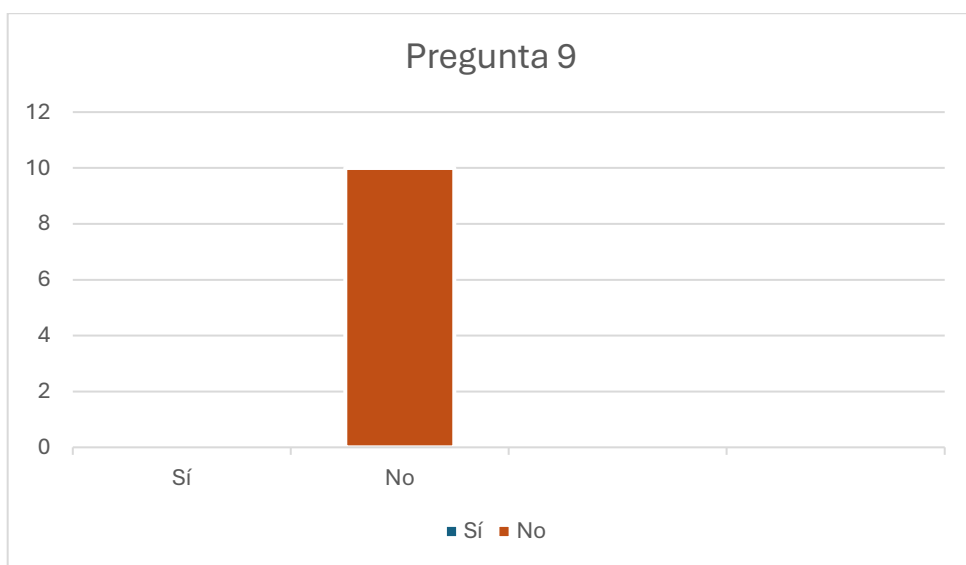


### Interpretación de Resultados:

Pese a que la mayoría de los encuestados manifestó tener conocimiento sobre los Derechos que posee como consumidor, al observar qué tanto es ese conocimiento que poseen, notamos que, existe poco conocimiento al respecto, por lo que esto es una alerta para la Institución y para el Estado salvadoreño mismo, porque es de suma importancia no solamente que los consumidores conozcan sus derechos, sino que este conocimiento sea suficiente para poder hacer valer sus derechos como tal.

**Pregunta 9:** Según su criterio, ¿Es efectiva la incidencia que posee el Estado Salvadoreño a través de la Defensoría del Consumidor para proteger los Derechos de los Consumidores?

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Total
Sí	0	0.0 %	0
No	10	1.0 %	10
Total	10	100 %	10

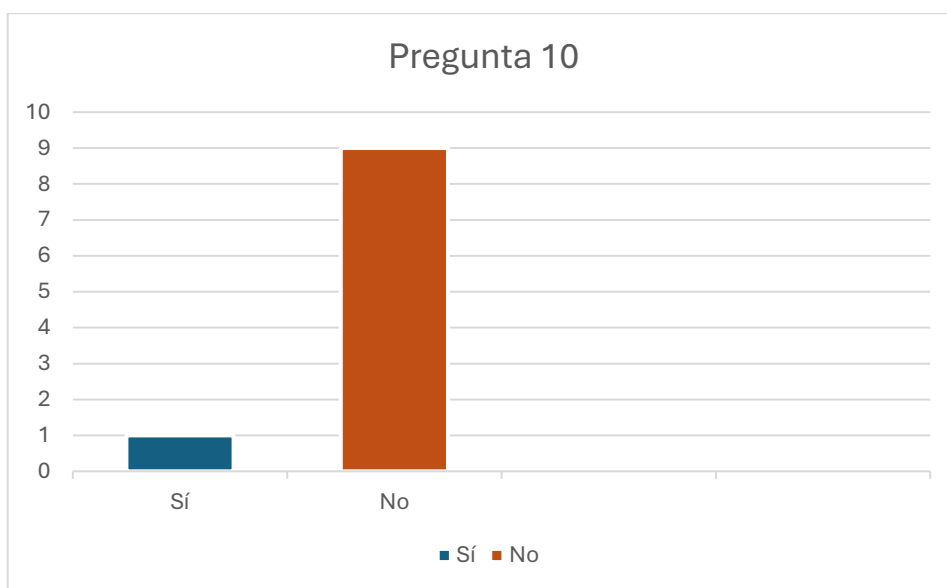


### Interpretación de Resultados:

Con los datos obtenidos en esta interrogante, es alarmante observar que ninguna persona de las encuestadas considera efectiva la incidencia que posee el Estado Salvadoreño a través de la Defensoría del Consumidor, en otras palabras, no están realizando bien su trabajo.

**Pregunta 10:** Según su conocimiento, ¿Considera que son justas y efectivas las resoluciones emitidas por la Defensoría del Consumidor?

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Total
Sí	1	0.1 %	1
No	9	0.9 %	9
Total	10	100 %	10

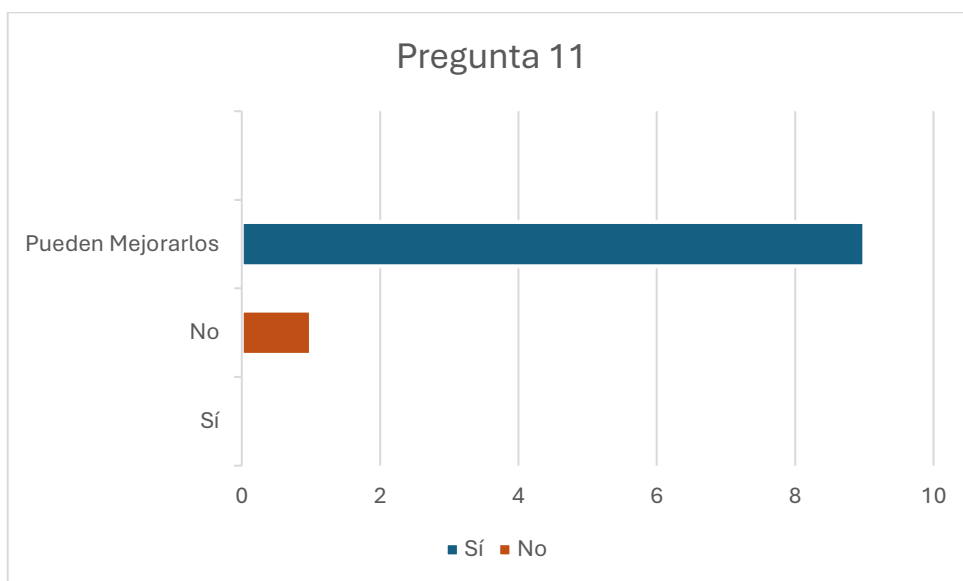


### Interpretación de Resultados:

En consonancia con la interrogante anterior, observamos aquí, que las resoluciones emitidas por la Defensoría del Consumidor no son lo suficientemente efectivas, según lo expresado por la población encuestada, lo cual reafirma la alerta que existe para que la Defensoría del Consumidor realice una mejor labor.

**Pregunta 11:** ¿Considera usted que, las empresas o comercios poseen mecanismos o herramientas efectivas para proteger los Derechos de los Consumidores en sus establecimientos?

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Total
Sí	0	0.0 %	0
No	1	0.1 %	1
Pueden Mejorarlos	9	0.9 %	9
Total	10	100%	10

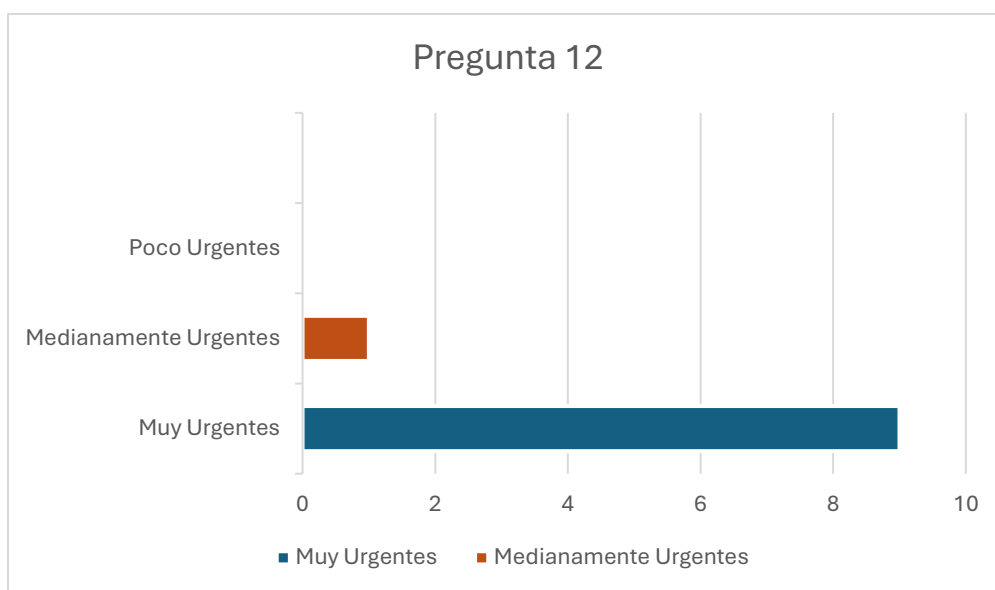


### Interpretación de Resultados:

Es importante notar, que casi todos los consumidores, consideran que las empresas o proveedores pueden mejorar los mecanismos que poseen para efecto de proteger y hacer valer los derechos que poseen como consumidores, es necesario un mejoramiento de parte de las empresas y de esa forma se respaldan mejor los derechos de los consumidores.

**Pregunta 12:** ¿Qué tan urgentes considera usted que se deben realizar modificaciones en la Defensoría del Consumidor, es decir, en la forma de trabajo, para brindar un servicio efectivo y justo a la hora de analizar un caso que se presente en la Institución

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Total
Muy Urgentes	9	0.9 %	9
Medianamente Urgentes	1	0.1 %	1
Poco Urgentes	0	0.0 %	0
Total	10	100%	10

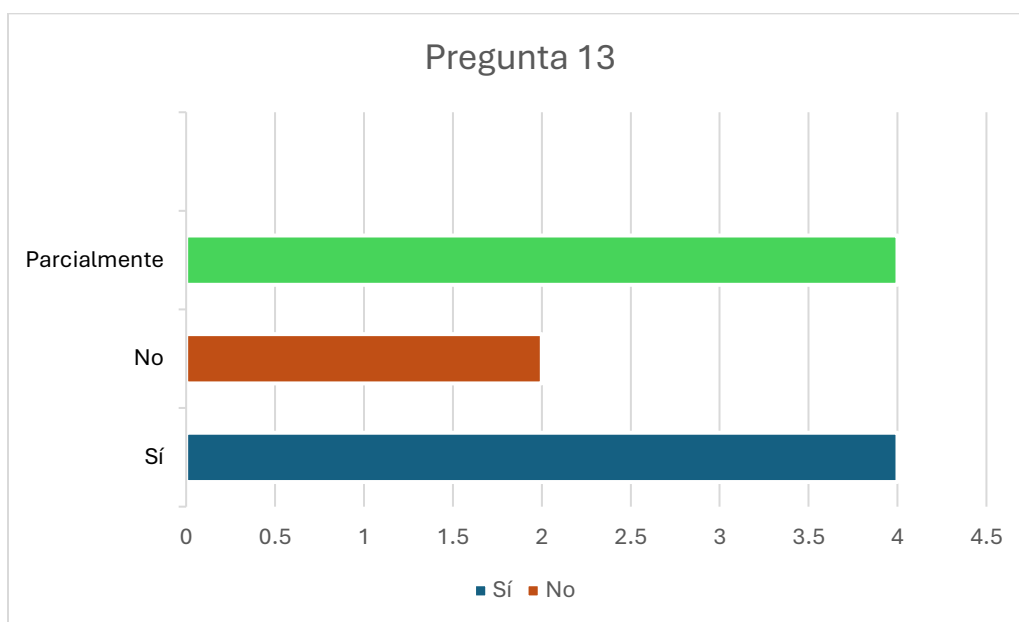


### Interpretación de Resultados:

Los encuestados consideran que, es necesario de parte de la Defensoría del consumidor realizar cambios urgentes, con la finalidad de mejorar en el servicio brindado a los usuarios, esto abona a los datos ya obtenidos en interrogantes anteriores.

**Pregunta 13:** ¿Conoce usted acerca de la legislación actual que rige los derechos de los consumidores?

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Total
Sí	4	0.9 %	4
No	2	0.1 %	2
Parcialmente	4	0.0 %	4
Total	10	100%	10

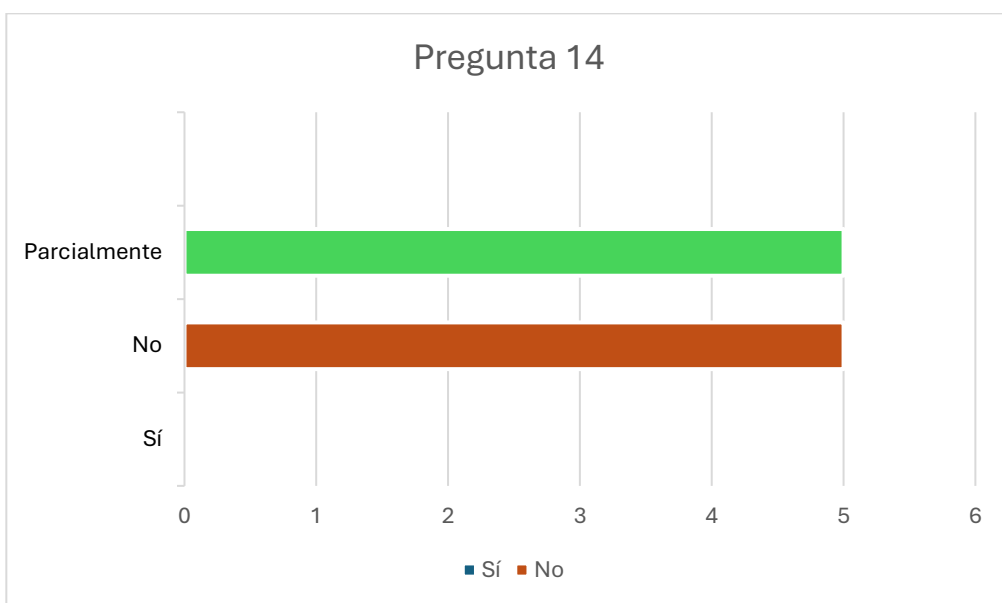


### Interpretación de Resultados:

En esta interrogante, es interesante notar que, es mayor el número de encuestados que sí o parcialmente conocen la legislación referente en materia de Derecho de los consumidores, esto es muy importante y necesario para la población en general, porque, como ya se dijo antes, es una forma de hacer valer los derechos que poseemos los consumidores.

**Pregunta 14:** ¿Considera Usted que el Derecho de Consumo en El Salvador cumple con la función de proteger a la parte más débil como es el consumidor en relación con las empresas o comercios?

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Total
Sí	0	0.0 %	0
No	5	0.5 %	5
Parcialmente	5	0.5 %	5
Total	10	100%	10

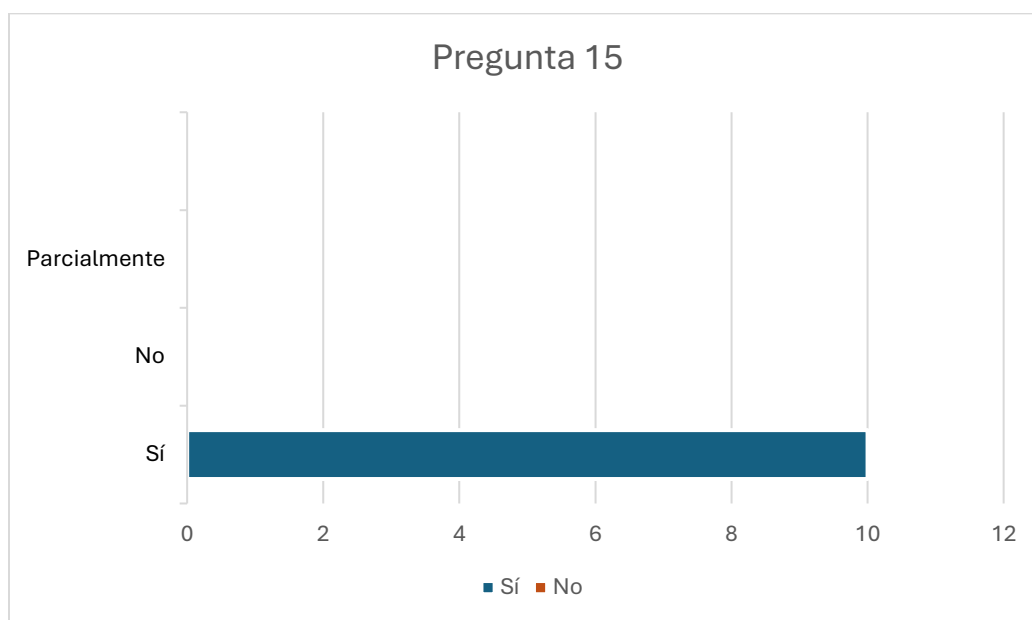


### Interpretación de Resultados:

Con estos datos obtenidos, se logra determinar que el Derecho de consumo no es totalmente efectivo en su función principal como es proteger a la parte más débil en la relación de consumo, que es el consumidor, por lo cual es otra alerta que debe tomar en consideración la Defensoría del Consumidor.

**Pregunta 15:** Según su criterio, ¿Es importante el Derecho a la Información que poseen los consumidores en El Salvador?

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Total
Sí	10	1.0 %	10
No	0	0.0 %	0
Parcialmente	0	0.0 %	0
Total	10	100%	10

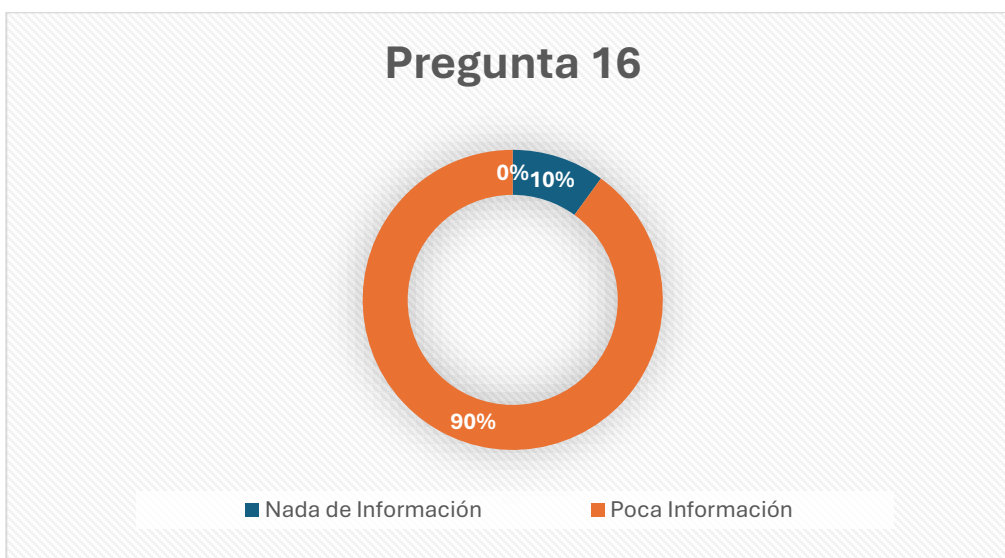


### Interpretación de Resultados:

Toda la población encuestada determina que sí es importante el Derecho a la información que poseen los consumidores, y en efecto lo es, porque es un derecho que protege no solo la economía de los consumidores, sino incluso sus vidas.

**Pregunta 16:** ¿Qué tanta información brinda la Defensoría del Consumidor a los usuarios sobre sus derechos y obligaciones?

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Total
Mucha Información	0	0.0 %	0
Poca Información	9	0.9 %	9
Nada de Información	1	0.1 %	1
Total	10	100%	10

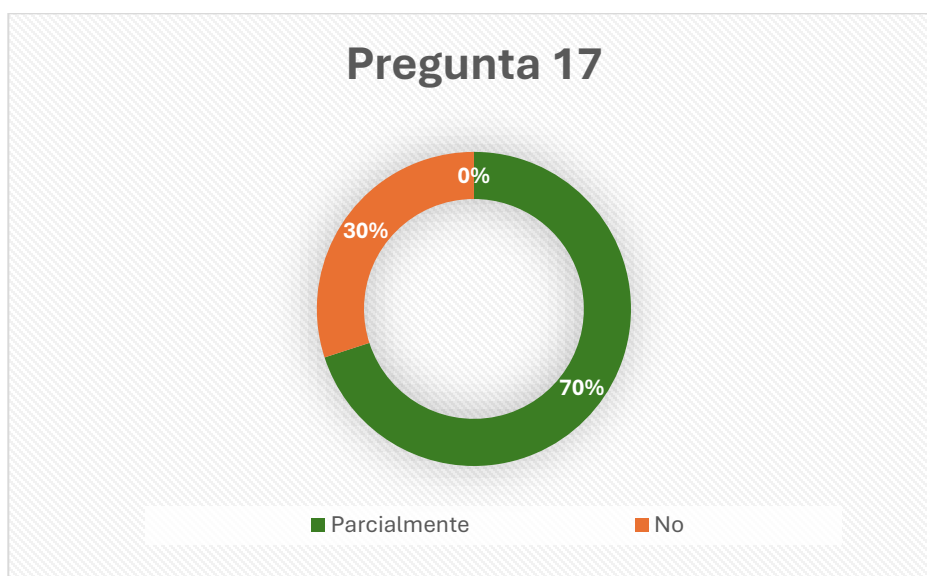


### Interpretación de Resultados:

El dato obtenido en esta interrogante es un tanto preocupante, porque refleja el hecho de que, la Defensoría del Consumidor, no está cumpliendo incluso con esa parte de brindar la información requerida sobre los derechos y obligaciones que poseen los consumidores. Esto es un problema que debe ser abordado con la debida seriedad por parte de la Defensoría del Consumidor.

**Pregunta 17:** Según su conocimiento, Las empresas o comercios actualmente, ¿Brindan la suficiente información a los consumidores sobre sus productos o servicios?

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Total
Sí	0	0.0 %	0
No	3	0.3 %	3
Parcialmente	7	0.7 %	7
Total	10	100%	10

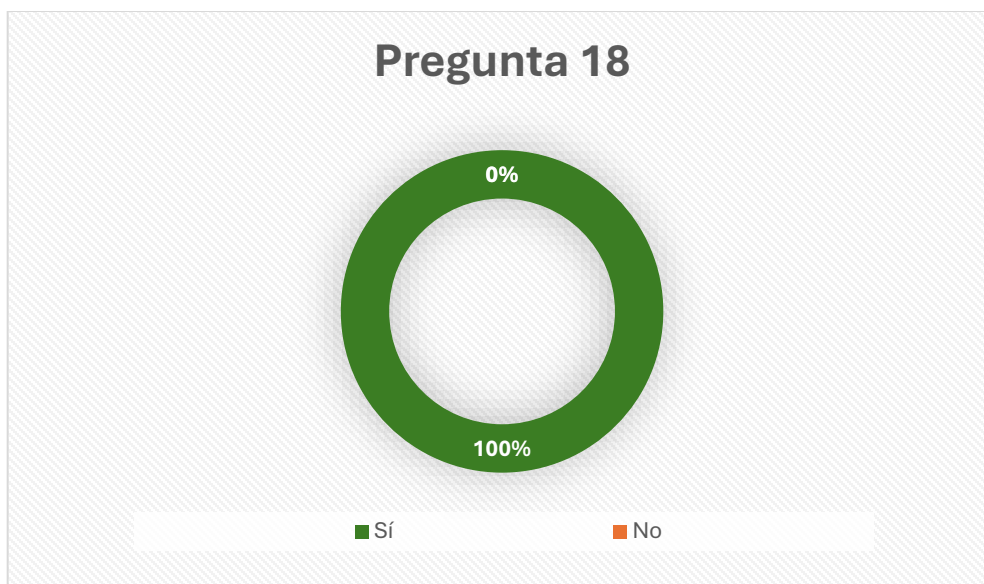


### Interpretación de Resultados:

Por otra parte, las empresas y comercios también deben proporcionar la debida información respecto a los productos y servicios que ofrecen, es necesario que trabajen de la mano con la Defensoría del Consumidor en brindar toda la información veraz de manera clara y precisa para todos los consumidores en general.

**Pregunta 18:** ¿Considera usted necesaria la implementación de nuevos mecanismos por parte de la Defensoría del Consumidor para obligar a las empresas o comercios a brindar una información clara y precisa sobre los productos o servicios?

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Total
Sí	10	1.0 %	10
No	0	0.0 %	0
Parcialmente	0	0.0 %	0
Total	10	100%	10

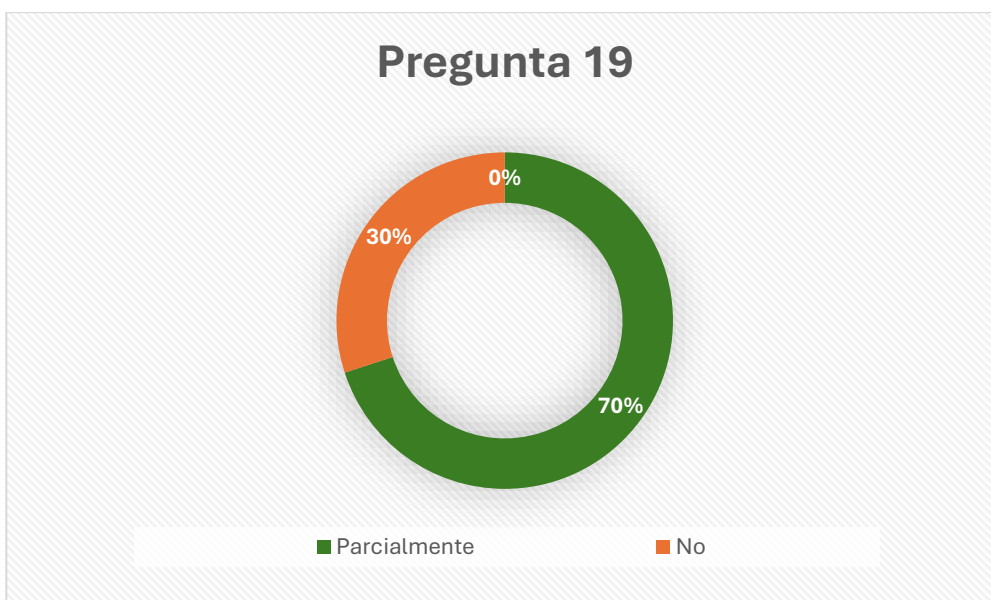


### Interpretación de Resultados:

Como parte de los retos que tiene la Defensoría del Consumidor, los encuestados están en total acuerdo que, se deben implementar nuevos mecanismos que obliguen a los proveedores que proporcionen la información necesaria sobre los productos que ofrecen.

**Pregunta 19:** ¿Considera usted que las empresas o comercios respetan con exactitud los Derechos de los Consumidores?

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Total
Sí	0	0.0 %	0
No	3	0.3 %	3
Parcialmente	7	0.7 %	7
Total	10	100%	10

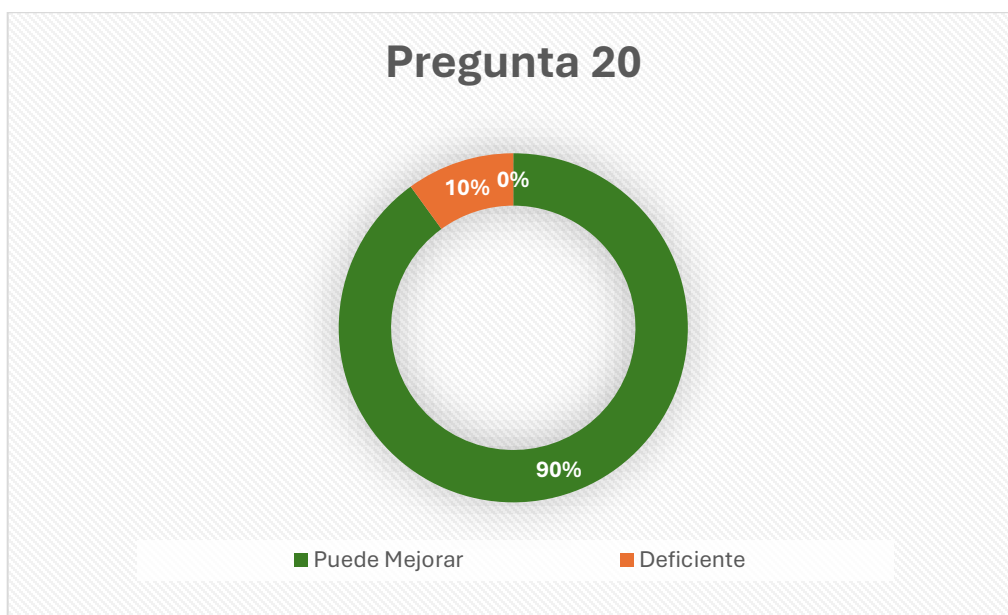


### Interpretación de Resultados:

Los encuestados manifiestan que, en su mayoría las empresas o los proveedores, cumplen parcialmente con el respeto a los Derechos de los consumidores, por lo que, se vuelve necesario, en consonancia con lo anterior, que las empresas amplíen los mecanismos necesarios para cumplir con esa protección a los derechos.

**Pregunta 20:** Según su criterio, ¿considera eficiente, deficiente o que puede mejorar la labor de la Defensoría del Consumidor en El Salvador?

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Total
Eficiente	0	0.0 %	0
Deficiente	1	0.1 %	1
Puede Mejorar	9	0.9 %	9
Total	10	100%	10



### Interpretación de Resultados:

Definitivamente, y como hemos observado en los resultados de todas las interrogantes anteriores, la Defensoría del Consumidor necesita y debe mejorar la labor que realiza respecto a proteger y tutelar los derechos de los consumidores, es importante que tomen acción, porque es un área muy importante que ha estado descuidada de parte del Estado Salvadoreño.

**RESULTADO DE ENTREVISTA NO ESTRUCTURADA DIRIGIDA A JUEZA DE LO  
CIVIL.**

**1- Según su criterio, ¿Qué tan relevante es el Derecho de los Consumidores en El Salvador?**

Será un producto, pero en la realidad ese producto no nos da toda la información sobre las especificaciones que él mismo tiene, entonces ahí se hace ver el derecho a protección ante cobros y cargos indebidos, cobros abusivos, si el proveedor no brinda una solución afectable a nuestro reclamo, tenemos de eso denunciarlo a la defensoría del consumidor. Ahora, en la realidad, digamos, es un derecho que atañe a toda una colectividad, pero si nosotros lo vemos en la realidad nuestra, cuando de repente usted va a muchas tiendas, digamos que no son, por ejemplo, los Súper Selectos, la despensas de don Juan, es decir, tiendas menos formales, usted ni tan siquiera tiene acceso al precio del producto, sino que usted agarra el producto y hasta que llega al mostrador ahí le dicen cuánto cuesta, y la persona que le dice cuánto cuesta, se lo dice porque supuestamente se acuerda cuánto cuesta, pero no es que usted vea el precio del producto, entonces, eso pasa en muchas de las tiendas que visitamos. Ahora, otro factor es digamos, es el hecho de que nosotros compramos el producto y algunas veces las etiquetas del producto no le detallan los ingredientes que el producto tiene también, y este es un derecho muy relevante definitivamente porque el derecho del consumidor, pues es que son productos algunas veces en muchos productos, que los vamos a utilizar para nuestra alimentación, y no sabemos qué lo que estamos llevando a nuestro organismo, esto incluso cae en el abuso de que muchos productos, incluso ni la viñeta de vencimiento traen, entonces yo ahí hacía alusión genéricamente en el número uno a esto.

**2- Según su punto de vista, ¿Considera usted que la legislación actual que rige el Derecho de consumo en El Salvador es lo suficientemente clara y actualizada para tratar los temas de Derecho de Consumo, ¿Por qué?**

En cuanto a la pregunta número dos, ahí leía verdad de que cuando crean la ley, especialmente el consejo consultivo y el tribunal sancionador, que si estos cumplen a cabalidad con su mandato, se necesita que exista una verdadera promoción y uso efectivo de los medios alternos de la solución del conflicto, o sea, como que a veces el consumidor digamos, puede encontrarse con obstáculos, pero que no hay lugares de mayor facilidad o viabilidad para poder reclamar nuestros derechos porque por ejemplo acá en San Miguel hay una oficina, pero San Francisco Gotera no tiene oficinas de la Defensoría del Consumidor, solamente tienen las regionales, es decir, San Miguel, Santa Ana y San Salvador que es la sede central, entonces usted se encuentra de que no tiene, digamos, adónde o aquella facilidad de acudir a un lugar que inmediatamente le resuelvan, entonces ahí no responde a las necesidades de la colectividad, no hay una efectiva protección al consumidor, se necesita la creación de un movimiento de la sociedad civil que vele por el respeto del derecho de los consumidores en los cuales cuando se haya probado el dolo y la culpa del proveedor, pueda ser sancionado, y esto dado a conocer públicamente, porque cuando usted dice, vaya, por ejemplo, se sancionó a la despensa de Don Juan por mantener productos vencidos, entonces ahí ya se va generando un precedente, un ejemplo para que otros proveedores no lo repliquen, sino que se abstengan.

**3- ¿Qué aspectos debería tratar o mejorar la Legislación actual en materia de Derecho de los Consumidores, para efecto de ser más efectiva en sus funciones?**

En cuanto a esta pregunta es indispensable otra regulación para este tipo de operaciones, especialmente para el negocio de tarjetas de crédito, donde es necesario revisar los procedimientos mercantiles existentes para volverlos aplicables a este sector, de acuerdo con una interpretación tradicional de la Constitución, la sanción de destrucción de mercadería es competencia del Órgano Judicial; aquí estaba leyendo un documento en el que la Sala de lo Contencioso Administrativo admite procedencia y hace una reseña en cuanto a hacer una interpretación de lo que establece la Constitución, incluso se traslada esto para disposiciones contenciosas o ejecutivas, ahora, el caso es que yo la percepción que tengo, digamos, en la realidad, es que hay una difusión bien limitada a los consumidores, y los consumidores, casi no se ve en gran cantidad de que recurren a la Defensoría del Consumidor a establecer sus quejas, entonces en primer lugar es necesario trabajar mucho en que se difunda la relación que se tiene, pero también trabajar el tema de mejorar la regulación, los entes ante los cuales se presentan los reclamos, es decir, mejorar esa institucionalización, de tal forma que haya más acceso al consumidor, y este pueda acudir de manera más efectiva y eficaz a que se le tutelen los derechos.

**4- De Acuerdo a su conocimiento, ¿Por qué es importante el derecho a la información que tienen los consumidores sobre sus derechos como tal, y al adquirir un producto o servicio?**

Aquí se debe tomar en cuenta el derecho de recibir del proveedor la información completa, precisa, veraz, clara y oportuna que determine las características de los productos y servicios a adquirir, así como también de los riesgos o efectos secundarios, si los hubiere, y de las condiciones de la contratación. Por ejemplo, si el consumidor lo que va a adquirir aquel producto de los frijoles “La Chula”, entonces, en el reverso de la presentación del producto están los ingredientes que ese producto tiene, por supuesto que va a ir el frijol como producto básico, pero también tienen que ir especificados todos los preservantes, los colorantes, todo lo adicional, porque vamos a haber consumidores de diversas categorías, de diversas calidades con diversas patologías de salud, y hay personas que de repente, a algunos ingredientes del producto, hasta alergia le pueden provocar, por ejemplo a las personas que padecen de azúcar, las personas que son alérgicas a determinados alimentos, la información del producto que vamos a consumir definitivamente es algo tan vital y necesario, pero algunas veces no hay un ente, a pesar de que debería ser en protección al consumidor, pero no hay una fiscalización bien sistematizada en todos los productos que consumimos, por ejemplo, a veces estamos consumiendo una gran cantidad de bebidas que no sabemos ni qué es lo que ingerimos a nuestro cuerpo, pero la viñeta es llamativa y el consumidor va y lo prueba, y si le sintió buen sabor lo sigue consumiendo, aunque no sabe si esos ingredientes que lleva, como no están especificados, le pueden generar hasta un problema renal, porque si nosotros vemos, la gran cantidad de carros que circulan con los productos de bebidas artificiales como sodas, bebidas energizantes, etc., entonces todo ese

derecho de información va bien vinculado a que el que consume el producto debiera tener todas las especificaciones para poder tomar una decisión informada sobre lo que va a consumir, pero no es algo que verdaderamente esté dando, porque como que la capacidad que el Estado tiene es limitada con relación a los siete millones de habitantes que existimos en El Salvador consumiendo productos y servicios que algunas veces no tenemos el respaldo de saber si la calidad, o lo inocuo de aquel producto está verdaderamente garantizado por el Estado.

**5- ¿Considera usted que, el Estado Salvadoreño protege y tutela debidamente el derecho a la Información que tienen los consumidores? ¿Por qué?**

Para mí que no, no hay una efectiva protección del derecho a la información porque desde el momento en que no tiene incluso derecho a saber de manera anticipada el precio que tiene un producto, si no que usted se va dar cuenta del precio que tiene un producto hasta que ya le toca pagarlo en caja, entonces desde ahí hay una gran deficiencia, y esto en los supermercados, la despensa de Don Juan, la despensa Familiar, los supermercado Josué, ellos en la calidad que tienen ya le ponen precios a sus productos, pero si vamos a otros lugares como Quelepa, Moncagua, Sesori, va encontrar tiendas muy fuertes en las que ya no existen precios de las cosas, usted las compra porque las necesita, pero ni tan siquiera le garantizan la información del precio y se está arriesgando a la información del contenido del producto, se está arriesgando a la fecha de caducidad, entonces para mí, este derecho no está de manera efectiva garantizado con la ley que en este momento se tiene, ni con los procedimientos administrativos a los que puede acudir el consumidor.

**6- Según su criterio, ¿Los mecanismos de protección que emplea la Defensoría del Consumidor para proteger los derechos de los consumidores, realmente son efectivos cumplen con su función?**

Aquí definitivamente consideraría de que no, no son efectivos ni cumplen la función, porque, en primer lugar siento de que son muy pocos, es decir, protección al consumidor, las instituciones que tiene para que el consumidor pueda avocarse son muy pocas con relación a la cantidad poblacional que existe, entiendo que están regionalizadas, y una regionalización no es suficiente, se necesitaría por lo menos un ente, o una ventanilla pequeña en cada departamento, se necesitaría que haya más masificación de la información de todos los procedimientos a los que puede avocarse un consumidor, yo creo que ellos tratan de hacerlo más que todo en temporada de vacación, he visto que lo hacen en los pasillos de los centros comerciales que son más formales, hasta lo hacen en las playas, pero esto es algo que no es constante, no puede determinarse a determinados momentos, debe ser permanente, porque por ejemplo, en Estados Unidos, usted toma un producto y lo compra y lo lleva a su casa, pero si estando en la casa usted ve una pequeña avería o incluso en el caso de una prenda de vestir, usted se lo midió, y se da cuenta que no le quedó, usted lo lleva nuevamente, y lo puede llevar cualquier día y a cualquier hora, y lo único que le piden es el comprobante o ticket de compra, y le agarran el producto y usted decide si compra otro producto o le devuelven el dinero, y ahí eso ya está estandarizado, en cada local comercial, ahí no necesita usted avocarse a protección al consumidor ni nada, o por ejemplo, si usted compra huevos y la fecha de caducidad ya había pasado, solamente los trae y le pueden cambiar el producto y le permiten la devolución del dinero, entonces eso ellos lo tienen bien

sistematizado, aquí en El Salvador no es así, no tenemos ese beneficio, entonces, en ese sentido, no creo que tengamos cubierto este aspecto.

**7- ¿Qué tan eficientes y rigurosas son las sanciones que aplica la Defensoría del Consumidor ante los abusos y violaciones que se dan de parte de las empresas o comercios al vulnerar los Derechos de los Consumidores?**

Aquí yo estaba revisando la ley y habla de las infracciones leves y graves, luego especifica en qué consisten las leves y las graves, pero cuando nos vamos a las sanciones, se cae en multas, y la mayoría son multas de carácter pecuniarias. Yo pensaría de que la multa es como una de las primeras sanciones que se le pueden hacer a quienes ofrecen los productos, pero se debería de tener otro tipo de sanciones como por ejemplo, que se mantengan las multas pero que también haya devolución al consumidor, porque eso no se establece hasta el momento, sería lo ideal que exista ese mecanismo de parte los proveedores de devolver un producto en caso de algún desperfecto o productos vencidos y de ser posible, que se establezca de manera directa dentro del tribunal sancionador, sin perjuicio de la acción civil o penal, es decir, que no estén llevando al consumidor a que tenga que activar una acción penal, sino que dentro del mismo proceso, el tribunal sancionador pueda establecer la reparación del daño, porque en el ejemplo que usted daba, por consumir el producto, lo llevó casi hasta la muerte, por ejemplo en Estados Unidos veía una persona que había consumido unos hongos en un restaurante y por poco muere, por ejemplo, hay algunas sentencias sobre el restaurante Mc'Donalds, en el que el consumidor pidió una taza de café y se la dieron casi hirviendo y era una persona de la tercera edad, y su

mano le temblaba y el señor se tiró el café encima y este estaba casi hirviendo, entonces ahí donde hay demandas millonarias, entonces cuán se van a generar ese tipo de precedentes acá, porque si solo tenemos un tribunal sancionador de protección al consumidor que es de naturaleza administrativa, pudiera ser que este mismo hecho de que solo sea de naturaleza administrativa no lo lleve a sanciones más grandes que pecuniariamente puedan ir generando precedentes para que los proveedores de productos o servicios sean más cuidadosos en protección al consumidor. Entonces en esta parte yo pensaría que, no basta con las sanciones que se tienen relacionadas a multas, tienen que haber otro tipo de sanciones que sean más efectivas para proteger los derechos de los consumidores y que generen un precedente para el proveedor de productos y servicios de no volver a caer en la misma infracción.

**8- ¿Qué recomendaciones o sugerencias se podrían hacer a la Defensoría del Consumidor para mejorar su función y proteger efectivamente los Derechos de los Consumidores?**

La Defensoría del Consumidor debe iniciar un proyecto integral de educación al consumidor en temáticas sobre derechos y deberes de los consumidores, procedimientos de denuncia y demandas, orientación nutricional y riesgos de la comida rápida, también es necesario que la Defensoría del Consumidor, publique los casos sancionatorios de empresas, para que esto sirva como ejemplo, debido a que el público desconoce el trabajo de la misma y le atribuye poca efectividad. También se debe incrementar la supervisión de empresas que comercializan productos alimenticios preparados y empacados en aspectos de precios y calidad para evitar

abusos a consumidores y garantizar su calidad, inocuidad y seguridad de dichos productos. Por otro lado, Monitorear el uso de balanzas empleadas por las empresas para garantizar la entrega de pesos exactos a los consumidores, así como las condiciones de higiene de los productos en el embalaje y distribución de productos alimenticios perecederos y que necesitan refrigeración. Extender la supervisión hacia aquellas empresas que quedan fuera de la cobertura de la regulación de la Defensoría del Consumidor, dotando a esta de personal y recursos que haga posible este propósito. Por ejemplo, las pequeñas tiendas. Ser equitativos y justos en la aplicación de sanciones o advertencias a las empresas que infringen los derechos de los consumidores, aplicando la ley con transparencia e imparcialidad, así como estimular a las que la respetan. Considero también que es bien importante, complementar o hacer procesos más grandes y más efectivos de acceso a la ciudadanía, es decir, que no se quede nada más a la Defensoría del consumidor como un ente administrativo, eso tiene que trascender a los jurisdiccional, porque hay muchas zonas acá en El Salvador en las que estamos padeciendo mucho de problemas renales crónicos, se está padeciendo mucho de obesidad, de azúcar en la sangre, entonces no estamos revisando muy bien a las empresas que están envasando productos, el uso de los carburantes que les aplican a los plátanos, porque la fruta tiene su punto en que ya está lista o madura para poder consumirse, pero con los plátanos carburados se les acelera ese proceso para venderlos más rápido, entonces, es de preguntarnos hasta qué punto se ha hecho estudio si esos carburados no generan daños en nuestro organismo, o incluso enfermedades como el cáncer, que a nivel mundial existe un alto porcentaje de la población mundial que está muriendo de cáncer, entonces, en qué medida hay control del tipo de alimento que estamos consumiendo, es decir, qué tanto estamos alterando los daños en nuestro organismo y quién debe de ver eso es

definitivamente protección al consumidor, porque aquí se está tratando un derecho humano colectivo, porque todos somos consumidores, y si bien es cierto, que hay un proveedor con sus productos que con fines mercantiles está brindando un producto o servicio para que lo consumamos y él obtener mayor rentabilidad, pero también hay una consecuencia humana y una conciencia social que debe cuidarse, y somos seres humanos los que consumimos esos productos, y si por consumir esos productos estamos muriendo, está bastante complicado. Se dice que uno de los grandes supermercados de El Salvador ya adquirió la franquicia de la marca Nestlé, es decir, todos los productos de esa marca que estamos consumiendo, él mismo los está fabricando o elaborando, ya ellos como cadena de tienda dejaron de ser distribuidores de productos, y pasaron a ser fabricantes de productos, entonces como fabricante del producto, definitivamente la responsabilidad es directa para ellos, porque ya van involucrados otros ingredientes en esos productos, entonces, en ese sentido, otra recomendación sería incrementar la supervisión de las empresas, implementando mecanismos de mejora para lo que ya existe, como, por ejemplo, procesos más expeditos y viables; de tal forma que también se involucre la participación del órgano judicial en este tipo de procesos y no solamente quede a nivel administrativo, para que existan sanciones más drásticas y duras a los que masivamente se están enriqueciendo con la producción de productos que no llenen las calidades o las expectativas de una salud efectiva del consumidor.

**RESULTADO DE ENTREVISTA NO ESTRUCTURADA DIRIGIDA A PERSONAL DE  
LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR.**

**LICDA. KAREN RODRÍGUEZ**

**JEFA REGIONAL DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR EN SAN MIGUEL**

**1- Según su criterio, ¿Qué tan relevante es el Derecho de los Consumidores en El Salvador?**

El Derecho y la protección a los consumidores en El Salvador es muy relevante desde el punto de vista que, como Defensoría del Consumidor, trabajamos por buscar un equilibrio entre las personas consumidoras y los proveedores, en el sentido de fomentar y educar a las personas consumidoras dando a conocer sus derechos, y que tengan esa conciencia de conocer a plenitud todos esos derechos para saber qué vamos a hacer valer en caso de una vulneración, y con los proveedores, que respeten y cumplan de manera consciente, desde la ética y desde la práctica de la sana competencia, es decir, lo relevante es buscar un equilibrio trabajando con ambos lados, desde los consumidores hasta los proveedores. De ahí que, se hace también el cumplimiento al mandato que hace la Constitución, en la que se establece el orden económico, y por directrices de las Naciones Unidas, entonces, de ahí surgen todos los ejes que impulsamos desde nuestra Institución.

**2- Según su punto de vista, ¿Considera usted que la legislación actual que rige el Derecho de consumo en El Salvador es lo suficientemente clara y actualizada para tratar los temas de Derecho de Consumo, ¿Por qué?**

Vamos a partir de que el mercado es cambiante y es voraz, entonces vivimos en un mundo donde la dinámica mercantil está cambiando continuamente, entonces de ahí surge nuestro accionar, como parte de la Institución y responsable de aplicar la Ley de Protección al Consumidor, tratamos de ir de manera dinámica alcanzar y dar una cobertura, sabemos que pasamos por el hecho de que toda ley se apruebe y se analice desde la misma asamblea legislativa y es nuestra obligación como parte de la Defensoría del Consumidor identificar esas prácticas, para proporcionar estos insumos y mantener una actualización constante, pero eso pasa por un proceso, y hemos ido avanzando en los últimos tiempos desde la llegada y el auge del comercio electrónico, la institución ha tenido un reto muy grande, a estas alturas tenemos una ley que aunque no es completa pero ha aportado bastante para garantizar la protección a las personas consumidoras, pero necesitamos avanzar más porque al comercio electrónico se suman nuevas prácticas de los proveedores, consciente e inconscientemente, pero hoy en día se ha trabajado mucho desde la parte de la Institución que tiene programas para que los proveedores se adhieran y puedan cumplir las disposiciones de ley, en eso se va a trabajando con los proveedores que están radicados en el territorio salvadoreño y que nuestra cobertura, es un gran reto y se ha trabajado también desde diferentes espacios con la FIAP, CONCADEDO como institución, que son espacios donde están todas las homólogas de la defensoría del consumidor, el CONCADECO a nivel centroamericano y el FIAP es a nivel latinoamericano, donde entre todas las homólogas está trabajando compartiendo experiencias para identificar prácticas y poder

establecer una agenda de trabajo que permita garantizar la protección de las personas consumidoras en una sola red a nivel latinoamericano, y si se permite, pues también a nivel mundial, entonces y ese es uno de los pues trabajos que tenemos y que sé que se está realizando.

**3- ¿Qué aspectos debería tratar o mejorar la Legislación actual en materia de Derecho de los Consumidores, para efecto de ser más efectiva en sus funciones?**

Como le mencionaba, la ley como tal, en este momento el aplicamos y nos funciona bastante, ante nuevas prácticas, pues el comercio electrónico ha venido avanzando y ahora a este se suma la inteligencia artificial, la inteligencia artificial está invadiendo grandemente todos los espacios y ha causado revuelos y cambios significativos en cada materia y el Derecho de Consumo no es la excepción, entonces hoy en día debemos aprender a identificar claramente de manera precisa y objetiva cómo ésta va a venir a beneficiar o el proveedor, al hacer uso de esta, se informe y la aplique de manera correcta, entonces ese es uno de los aspectos que quizás en estos tiempos y necesitaríamos avanzar, pero partiendo de una identificación precisa y objetiva de las vulneraciones, y la otra parte es que los proveedores también se están informando y tengan una manera de aplicar de acuerdo a ley y de manera ética el uso de estas tecnologías.

**4- De Acuerdo a su conocimiento, ¿Por qué es importante el derecho a la información que tienen los consumidores sobre sus derechos como tal, y al adquirir un producto o servicio?**

Primero porque es uno de los derechos básicos de las personas consumidoras, segundo porque la misma ley establece que los derechos son irrenunciables y tercero, en parte porque recibir la información de un producto o servicio que se va a adquirir, es estar teniendo un acuerdo de lo que estoy recibiendo y que de manera consciente sé que no me están vulnerando los derechos es decir si en un establecimiento se dice que tienen tal publicidad y ahí se está estableciendo que las restricciones aplican, y el proveedor está adicionalmente estableciendo todas las restricciones que tiene esa publicidad, pues el consumidor le está conociendo y está haciendo transparente con la publicidad, pero si usted va a un comercio donde establecen una publicidad y donde le colocan que las restricciones aplican pero usted no ve por ningún lado las restricciones que aplican, de cierta forma se siente engañado, vulnerado, y es como aplicarlo en su vida personal, o sea a nadie le gusta que le mientan o que le oculten cosas importantes que debe tener en cuenta, entonces es por eso que los proveedores tienen la responsabilidad de brindar la información y tal cual, clara precisa, veraz y oportuna ante todo, y el consumidor también a recibirla y si hay algo que no se esté informando pues también tenemos la obligación como consumidores a preguntar, como buen salvadoreño, a curarnos en salud, en saber cuáles son los términos y condiciones para contratar un servicio, lo que ocurre normalmente y es con lo que la institución está trabajando desde la parte educativa, es leer los contratos, en la práctica los proveedores proporcionan la información, en su mayoría de veces, que eso es algo que podría decirle que ya está quedando como un mínimo porcentaje de los proveedores que quizás no

proporcionan las copias, quizá podría decir esto, por lo que hay consumidores que manifiestan que no se los proporcionan, pero en su mayoría sí se proporciona una copia del documento, copia de contrato, copia de documentos anexos y se tiene que por parte de la persona consumidora que muchas veces no leemos, o no leen lo que están comprando, o vamos a adquirir un crédito y no leemos lo que firmamos entonces, qué sucede cuando nos percatamos en nuestro estado de cuenta o en el cobro o cuando sentimos que estamos pagando ese crédito y que nunca terminamos de pagar y vemos que firmamos un contrato con una tasa de interés con la cual ahora me parece que es muy alta, pero que cuando adquirí el crédito no me no me di cuenta porque no leí, entonces, si se entiende, que este es un derecho, pero también en parte como tenemos derechos, tenemos obligaciones, y es el trabajo que se ha venido haciendo también, en comentar que como personas consumidoras seamos responsables, seamos consumidores responsables a la hora de realizar compras.

**5- ¿Considera usted que, el Estado Salvadoreño protege y tutela debidamente el derecho a la Información que tienen los consumidores? ¿Por qué?**

Estamos trabajando como institución en garantizar eso, desde la vigilancia de mercado en los establecimientos, desde fomentar la educación al Derecho de Consumo, desde la atención en nuestros centros de solución de controversias y todas las acciones que realizamos. También como parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, que trabajamos con todas las instituciones a nivel gobierno, también se ha trabajado el tema de cartas de derecho que es informar los derechos a los usuarios en los servicios en cada una de las Instituciones, entonces

desde los diferentes aspectos son diferentes actividades se está trabajando para que las personas consumidoras o usuarios de servicios reciban la información, por supuesto que el territorio Nacional es amplio y queremos trabajar y lograr también que los proveedores sean éticos en su accionar, es decir, no hay necesidad que la Defensoría del Consumidor esté ahí, sino que los proveedores, ellos mismos tomen conciencia de lo que se está haciendo y claro que se está trabajando constantemente en eso y damos a conocer cada una de las actividades que se realizan, cómo se realizan, cómo se va trabajando, cómo se va recuperando y qué es lo que se va haciendo hoy en día, precisamente, para lograr que se brinde la información del qué hacer y fomentar la práctica del cumplimiento de los derechos a las personas consumidoras, y cada una de las acciones va enfocada a eso.

**6- Según su criterio, ¿Los mecanismos de protección que emplea la Defensoría del Consumidor para proteger los derechos de los consumidores, realmente son efectivos y cumplen con su función?**

Desde las diferentes acciones que se están realizando, desde la vigilancia de Mercado se está trabajando con cada uno de los rubros y trabajando de manera coordinada con diferentes instituciones, como parte de esta Institución, es decir, de la Defensoría del Consumidor, estamos realizando una cantidad de acciones que nos están permitiendo llegar a diferentes sectores para lograr una efectividad, y puede verse en estadísticas, hace poco se publicó en la página de la Defensoría del Consumidor el número de incumplimiento de los proveedores, en el período de estos últimos cinco años, se ha logrado obtener menos incumplimientos por parte de los

proveedores. No solo por el hecho de ser Defensoría del Consumidor buscamos que el proveedor falle, no es ese el objetivo, sino es buscar un equilibrio, es buscar y lograr que el proveedor cumpla con la ley, porque de esa forma se garantiza la protección de las personas consumidoras, que hayan menos vulneraciones a estos derechos, luego en cada uno de los centros de atención de controversias, cómo se busca una verdadera efectividad, somos una Institución que trabajamos con sistemas de gestión de calidad, donde también tenemos indicadores, nuestros indicadores nos pautan los plazos para poder atender un caso en específico, y siempre le apostamos en poder resolver en la etapa de avenimiento, practicamos los medios alternos de solución de controversias, los cuales son Avenimiento y Conciliación. En el Avenimiento, de manera inmediata viene un consumidor, presenta su denuncia y de manera inmediata comunicamos al proveedor para que nos brinde una respuesta ante esta denuncia, y siempre se busca cumplir estos plazos y resolver ante todo a las personas consumidores, entonces desde ahí estamos logrando una efectividad, es decir, resolver en tiempo y resolver de acuerdo a lo que el consumidor pretende. Desde la educación se está trabajando muy fuerte en el tema de servicios financieros, educando a empleados públicos y privados sobre sus derechos en temas financieros para poder llegar y de manera consciente hagan buen uso o comprendan de una mejor manera cuando quieran adquirir un producto financiero y se administren bien, y se ha logrado capacitar una cantidad considerable de empleados, entonces, desde esos diferentes espacios trabajamos, hacemos un trabajo muy dinámico, no solamente como Defensoría del Consumidor, sino también trabajamos con otras instituciones como la Superintendencia del Sistema Financiero, con el BCR, con el CNR, con el Ministerio de Vivienda, en fin con todas las instituciones que también son parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, se tienen mesas de trabajo, también

para atención de casos colectivos, donde parte de nuestro qué hacer y buscar y lograr una efectividad, y es que en estas mesas de trabajo están los representantes de cada una de las Instituciones, porque si viene una problemática, se tiene la mesa de trabajo y luego se designa qué área le corresponde a cada institución, entonces cómo se va a resolver en el menor tiempo posible ante la problemática que se está presentando. Ese es el trabajo que estamos realizando para poder lograr una efectividad y no solamente como defensoría, también necesitamos el trabajo coordinado con otras instituciones.

**7- ¿Qué tan eficientes y rigurosas son las sanciones que aplica la Defensoría del Consumidor ante los abusos y violaciones que se dan de parte de las empresas o comercios al vulnerar los Derechos de los Consumidores?**

El tema de las sanciones ya es una parte que le compete al tribunal sancionador, como Defensoría del Consumidor nosotros practicamos medios alternos de solución de conflictos, esta es una forma muy simple, breve y que facilita resolver, de ahí que de acuerdo a la ley tenemos las infracciones Leves, Graves y Muy Graves, que estas las determina ya el tribunal sancionador. De manera general las infracciones leves pueden llegar a sancionarse con una multa de hasta cincuenta salarios mínimos mensuales urbanos, y que las infracciones graves se pueden llegar a sancionar con una multa de hasta doscientos salarios mínimos mensuales urbanos, y que las infracciones Muy Graves, se pueden llegar a sancionar con una multa de hasta quinientos salarios mínimos mensuales urbanos. Las sanciones se aplican de acuerdo a los criterios que establece la ley, por ejemplo, el tamaño de la empresa, el impacto de afectación a los Derechos

del Consumidor, el perjuicio causado, grado de afectación en la vida, salud, integridad, patrimonio, el grado de intencionalidad del infractor y el grado de participación en la acción u omisión, el cobro indebido realizado y las circunstancias en que esta se someta, y también el tema de la reincidencia o incumplimiento reiterado, que el tema de la reincidencia ha sido también un caso de estudio de la sala de lo constitucional que en algún momento también estaba ahí en discusión.

**8- ¿Podría explicar de forma resumida el proceso Sancionatorio a aquellas empresas o comercios que violenten los derechos de los Consumidores?**

El tribunal sancionador se encuentra en San Salvador, el proceso en la Defensoría del Consumidor es practicar los medios alternos de solución de controversia como es el avenimiento y posteriormente la conciliación, hay razones en las cuales algún caso puede ir a tribunal sancionador, y es que en la conciliación se citan a ambas partes, proveedores y consumidores, si hay dos incomparecencias por parte del proveedor, el caso se manda en automático para el tribunal sancionador, por incumplimiento de acuerdo el caso se puede enviar a tribunal sancionador, es decir, se realiza una conciliación y hubo acuerdo y hay un plazo de aplicación del acuerdo y han pasado meses y el proveedor no cumplió ese acuerdo, entonces se puede enviar a tribunal sancionador, o también porque el consumidor renuncie a los medios alternos de solución de controversias y quiere que ese caso se vaya directamente al tribunal sancionador.

# **ANALISIS DE RESULTADOS**

## **I. INTERPRETACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

La protección al consumidor es una de las áreas que más se ha desarrollado en los ordenamientos jurídicos en los últimos, generando un especial interés en los gobiernos y los ciudadanos. Ante ello, resulta indispensable cuestionarse por qué el tema ha adquirido tal relevancia, cuál es el papel que ha asumido el Estado y el impacto que esto ha tenido en los ordenamientos jurídicos.

En una sociedad moderna caracterizada por la globalización y el consumo masivo, los derechos de los consumidores han adquirido una importancia crucial. A medida que los mercados se expanden y las relaciones comerciales se multiplican, la protección de los intereses de los consumidores se convierte en un pilar esencial para el desarrollo económico y social. En el desarrollo de esta investigación se han abordado de manera específica los derechos fundamentales de los consumidores, y el principal énfasis en el Derecho a la Información, su relevancia en el contexto actual, y la necesidad de que los gobiernos y las empresas intervengan de manera conjunta en la protección del mismo.

Es de entender que los derechos de los consumidores no son un fenómeno reciente. Como ya se ha abordado, a lo largo de la historia, especialmente durante la Revolución Industrial, comenzaron a surgir las primeras preocupaciones sobre las prácticas abusivas hacia los compradores. La masificación de la producción y la falta de regulación propiciaron un sinnúmero de abusos, desde la falsificación de productos hasta la explotación laboral en la fabricación. No fue hasta el siglo XX cuando se reconoció oficialmente la necesidad de una legislación que protegiera al consumidor, impulsada por el trabajo de figuras como John F. Kennedy, quien en

1962 estableció los "Derechos del Consumidor" en un discurso ante el Congreso de los Estados Unidos.

El marco de los derechos de los consumidores se consolidó con la firma de diversos tratados internacionales, como la Declaración Universal de los Derechos del Consumidor de la ONU (1985), que enfatiza los derechos fundamentales a la seguridad, a la información, a elegir libremente y a ser escuchados. Estos principios se han convertido en la base de las políticas públicas y la legislación sobre protección al consumidor en muchos países del mundo, y por supuesto, El Salvador no es la excepción.

Teniendo como base los resultados de la investigación de campo que se han recabado para efecto de obtener un más amplio panorama sobre el tema de Investigación, es necesario resolver las siguientes interrogantes:

### **¿Qué está haciendo el Estado para proteger ese Derecho de los consumidores?**

La protección estatal al consumidor ha pasado diversas fases o etapas. Específicamente en el tema de consumo, la existencia de regulaciones dispersas en algunos ordenamientos jurídicos comienza a denotar la preocupación de los gobiernos por emitir normativas especializadas en el tema. En ese mismo orden de ideas, el Estado se ve en la necesidad de crear la Ley de Protección al Consumidor, que, si bien se nutre de una visión de protección, dispone en su artículo 1 que su finalidad es "Proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores". Naturalmente, el establecimiento de normas que doten de certeza y seguridad jurídica en las relaciones de

consumo beneficia también a los proveedores, al dotarles de reglas claras sobre cuáles son las prácticas indebidas, y se erradique así cualquier incertidumbre sobre su posición y oportunidades en el mercado. Es preciso enfatizar que el Derecho de Consumo busca colocar al consumidor en un plano real y no solo formal de equilibrio. Pero precisamente tal finalidad no debiese entenderse como una afectación al proveedor, pues no se busca desmejorarlo o afectar su posición, sino propugnar un “equilibrio” que beneficiará a ambas partes. Es sumamente importante que el Estado se preocupe y actúe, a efecto de que los consumidores puedan tener acceso a una información clara, veraz y suficiente sobre los productos o servicios que adquieren. Este derecho es crucial para poder tomar decisiones informadas y evitar el engaño en las prácticas comerciales. La publicidad debe ser transparente, evitando la tergiversación de las características y beneficios de los productos.

En un mundo cada vez más interconectado, la vulnerabilidad de los consumidores ha aumentado debido a la proliferación de nuevos canales de comercialización, como el comercio electrónico, y la sofisticación de las prácticas comerciales. Las plataformas digitales, aunque ofrecen ventajas en términos de acceso y conveniencia, también han dado lugar a nuevas formas de abuso, como la venta de productos falsificados, el uso indebido de los datos personales, o las prácticas de publicidad engañosa.

El comercio electrónico ha dado lugar a un escenario global en el que los consumidores pueden adquirir productos desde cualquier parte del mundo, lo que hace más difícil la regulación y la supervisión. En este contexto, las leyes de protección al consumidor deben adaptarse a los nuevos desafíos, garantizando que los derechos de los consumidores sean respetados independientemente de la localización de las empresas vendedoras.

Asimismo, el crecimiento de sectores como la tecnología y la energía, con productos y servicios que pueden implicar riesgos para la salud o el medio ambiente, ha subrayado la necesidad de regulaciones más estrictas. Las políticas públicas deben promover la sostenibilidad y la responsabilidad empresarial, impulsando a las empresas a adoptar prácticas que respeten los derechos humanos y el bienestar de los consumidores. Sin embargo, en el desarrollo de la presente investigación, se ha dado a conocer que, aún hace falta trabajo por hacer de parte del Estado salvadoreño.

### **¿Es efectiva la función que desempeña el Estado Salvadoreño a través de la Defensoría del Consumidor?**

La Defensoría del Consumidor debe asumir un rol activo en la defensa de los derechos de los consumidores, utilizando los mecanismos que la ley señala para garantizar una real y efectiva justicia retributiva.

Al hacer un análisis referente a la función que desempeña la Defensoría del Consumidor, existen aún muchas deficiencias en cuanto al cumplimiento efectivo que esta ejerce. Esta institución constituye un mecanismo, es decir, una vía más que tiene el ciudadano para poder recurrir en busca de una solución a sus conflictos, siempre que se trate de derechos disponibles. Las reclamaciones de consumo suelen ser de carácter netamente patrimonial y por lo general, la reclamación económica suele ser de menor cuantía.

Realmente la función que desempeña el Estado Salvadoreño a través de la Defensoría del Consumidor en cuanto a proteger es aún deficiente, se necesita hacer mucho más, desde generar

más espacios físicos u oficinas a los que los usuarios puedan avocarse para interponer una denuncia cuando sus derechos como consumidores son violentados, asimismo que la Defensoría del Consumidor ejerza mayor presión a los proveedores o comercios en el cumplimiento de sus obligaciones, controlando con mayor seriedad a cada una de las empresas en sus diferentes productos que ofrecen al público, es decir, en el caso de los alimentos, por ejemplo, que cada producto tenga su respectiva fecha de caducidad y sus controles de calidad, a efecto de que no vaya a ocasionar un daño severo en la salud ni en la economía del usuario que está consumiendo esos productos. En el caso de las empresas que comercializan con productos que no son alimentos o que ofrecen servicios, la Defensoría del Consumidor debe ejercer un control más fiscalizador, a efecto de que estas cumplan con los servicios que ofrecen, o que los productos con los cuales comercializan se encuentren en buen estado. Es importante destacar, que el orden económico es la forma en que está organizada la sociedad, para producir, distribuir y consumir bienes y servicios, que necesitan las personas, basándose en un sistema de libre mercado; asimismo, el desarrollo económico es el proceso de evolución y crecimiento de la riqueza del país, para ello el Estado crea leyes que protegen los derechos de los consumidores. En ese sentido, al Estado le corresponde la efectiva tutela de los derechos, garantizándolos a través de los principios y normas a los que está sujeto el orden económico; es decir, que el Estado debe fomentar la igualdad y proteger a los consumidores, siendo obligación y finalidad primordial educar e informar a los mismos en materia de consumo.

En términos generales, existe aún mucho trabajo por hacer de parte del Estado Salvadoreño a través de la Defensoría del Consumidor, porque, hasta el momento no ha sido del todo eficiente la labor desempeñada por dicha institución.

### **¿Qué sanciones se deben aplicar a las empresas por violentar el derecho a la información por parte del consumidor?**

En El Salvador la Ley de Protección al Consumidor incluye Mecanismos de Protección al Consumidor denominándolos Medios Alternos de Solución de Conflictos y el procedimiento sancionatorio, los cuales son procedimientos meramente administrativos ejecutados por la Defensoría del Consumidor, quien tiene por mandato de ley, la obligación de proteger a los consumidores en sus derechos y brindarle al mismo tiempo los medios adecuados para solucionar sus conflictos con los proveedores, ya sea de forma voluntaria a través de los Medios Alternos de Solución de Controversias o de manera forzosa por medio del procedimiento sancionatorio. La imposición de una sanción es el acto final del procedimiento sancionatorio, una vez notificado, el acto es ejecutorio, aunque solo cuando ponga fin a la vía administrativa. Para que una sanción sea efectiva es necesario que en principio se declare firme o ejecutoriada, para que esta tenga carácter de fuerza para obligar a aquel que incumplió una norma o reglamento.

La sanción es la consecuencia ante la comprobación de una infracción, es un acto que dicta la Administración, en este caso la Defensoría del Consumidor, que puede consistir en la privación de un bien o de un derecho o en la imposición de una obligación. Las multas son una forma de sanción que consiste en la orden de pagar determinada suma de dinero. Existen además otras sanciones como el decomiso de productos o el cierre de establecimientos.

En cuanto a las sanciones, estas son aplicables a quienes violan los derechos de los consumidores, y dependerán en primer lugar de la legislación específica de cada país, así como de la naturaleza de la infracción cometida. Sin embargo, a nivel general, las sanciones suelen

estar orientadas a garantizar que las empresas o individuos responsables corrijan su comportamiento, restituyan a los consumidores afectados y desincentiven futuras violaciones. Existen sanciones administrativas, que son aquellas impuestas por organismos gubernamentales encargados de la protección del consumidor, que en el caso que nos ocupa, nos referimos específicamente a la Defensoría del Consumidor. Por otro lado, la ley de protección al consumidor, de manera general regula o establece las sanciones que deben aplicarse, en el caso que nos ocupa, la Defensoría del Consumidor en El Salvador debe imponer sanciones a quienes incumplan la Ley de Protección al Consumidor, a parte de las Multas a proveedores por infracciones leves, una sanción que debe aplicarse con mayor vigor y robustez son las devoluciones en los casos de afectaciones colectivas, como cobros indebidos a los usuarios o entregar productos dañados o vencidos por parte del proveedor.

**¿Se necesita algún mecanismo más que solo una sanción para estas empresas que violentan el derecho a la información?**

Partiendo del hecho de que la Defensoría del Consumidor es un ente encargado de proteger y tutelar los Derechos de los Consumidores, se vuelve necesario que esta inicie un proyecto integral de educación al consumidor en temáticas sobre derechos y deberes de los consumidores, procedimientos de denuncia y demandas, orientación nutricional y riesgos de la comida rápida, también es necesario que la Defensoría del Consumidor, publique los casos sancionatorios de empresas, para que esto sirva como ejemplo, debido a que el público

desconoce el trabajo de la misma y por esa razón, también se le atribuye poca efectividad, es un trabajo arduo el que la Defensoría del Consumidor debe ejercer.

Existe la necesidad de los usuarios de informarse también sobre sus derechos y deberes, por esa razón, es que la Defensoría del Consumidor debe preocuparse no solamente de imponer multas a quienes caigan en alguna infracción, sino también ver una solución más allá de eso, es decir, educar a la población salvadoreña, brindarle toda la información necesaria sobre lo que se debe hacer cuando se violente un derecho al consumidor, o se imponga una cláusula abusiva, es un trabajo en conjunto, la Defensoría del Consumidor, en otras palabras, se debe atacar el problema de raíz, comenzando por educar a la población y ejerciendo su derecho a la información en su totalidad, cuando el usuario está debidamente informado y educado, ejerce sus derechos y los hace valer sin necesidad de acudir reiteradamente a la Defensoría del Consumidor para hacerlos valer desde ahí. El conocimiento de los derechos permite a los consumidores reconocer cuando están siendo objeto de prácticas comerciales engañosas, fraudes o abusos. Por ejemplo, si un consumidor sabe que tiene derecho a recibir información clara y veraz sobre un producto o servicio, puede detectar cuando se le está vendiendo algo que no corresponde con lo que ha comprado. Cuando los consumidores conocen y ejercen sus derechos, exigen mejores productos y servicios. Esto impulsa a las empresas a ser más transparentes, a mejorar la calidad de sus productos y a ofrecer precios justos. La competencia leal es esencial para el buen funcionamiento de los mercados y para evitar la explotación de los consumidores. El conocimiento de los derechos permite a los consumidores actuar colectivamente cuando sus derechos son violados, lo que les da mayor poder frente a empresas grandes o gobiernos. Las demandas colectivas, asociaciones de consumidores y campañas de sensibilización son

mecanismos poderosos que pueden forzar a las empresas a cambiar sus prácticas. También el conocimiento de los derechos permite a los consumidores acceder a los mecanismos legales y administrativos para resolver conflictos, como la posibilidad de presentar quejas ante organismos reguladores, buscar mediación o interponer demandas ante los tribunales. Sin este conocimiento, los consumidores no podrían defenderse adecuadamente ante situaciones de abuso.

Al hablar del conocimiento de los derechos de los consumidores no solo se refiere a la protección ante abusos, sino también a fomentar un consumo responsable y sostenible. Los consumidores informados también son más propensos a tomar decisiones conscientes, como elegir productos más éticos, ecológicos o que respeten los derechos laborales. Cuando los consumidores saben que tienen derechos claros y mecanismos para hacerlo cumplir, se sienten más seguros al participar en el mercado. Esto refuerza la confianza general en el sistema económico y en las relaciones comerciales, lo que beneficia tanto a los consumidores como a las empresas que operan de manera ética y transparente. Los derechos de los consumidores no solo protegen a los individuos, sino que también contribuyen al Bienestar Social. En mercados donde las prácticas comerciales son menos transparentes o las leyes de protección al consumidor están poco desarrolladas, el conocimiento de los derechos de los consumidores es aún más crucial. Sin este conocimiento, los consumidores son mucho más vulnerables a ser explotados, especialmente en sectores como el de los servicios financieros y telecomunicaciones.

Esta problemática no solo resuelve a través de sanciones, sino también a través del factor más importante como es la educación y la información que debe poseer el usuario sobre sus derechos y obligaciones como consumidor.

## II. DEMOSTRACIÓN DE HIPÓTESIS.

Al realizar el análisis de los resultados de la investigación, se pueden demostrar las hipótesis planteadas, de la siguiente manera:

- **Hipótesis General.**

La protección que emplea el Estado Salvadoreño a los derechos de los consumidores a través de la Defensoría del Consumidor carece de robustez y fortalecimiento para brindar un mejor servicio y una mejor garantía de sus derechos a los usuarios.

**Resultado:** Las leyes que protegen los derechos de los consumidores exigen que la protección se aplique al ámbito de las relaciones con los productores de bienes o servicios con la finalidad de satisfacción de necesidades domésticas o familiares, presuponiendo la situación, porque sin la participación del consumidor en el mercado, deviene ilusorio referirse a los otros derechos. Es al Estado a quien corresponde gestionar que todas las personas puedan estar incluidas en el circuito económico, garantizándoles la libertad de elección, basada en precios justos y variedad de productos y servicios. Para ello deben descalificarse los monopolios que imponen determinados productos a los precios fijados unilateralmente, de manera que el usuario o consumidor no tiene opción. Esto se da comúnmente, con los servicios eléctricos o telefónicos, cuando una sola empresa maneja el mercado. Por lo tanto, es evidente que existe un déficit en la Defensoría del Consumidor a la hora de proteger y tutelar los Derechos de los Consumidores, por lo tanto, dicha protección, en efecto, carece de robustez para hacer efectiva esa protección a la parte más débil como es el consumidor, por lo que se comprueba la hipótesis anteriormente planteada.

Las soluciones normativas, independientemente de lo acertado de sus enunciados precisan, para alcanzar una verdadera efectividad, del correcto ensamble de las distintas piezas que componen el aparato estatal y que intervienen en cada uno de los diferentes aspectos de su difusión, implementación y aplicación. Es el Estado el principal garante y responsable por la efectiva protección de los consumidores. Una política que pretenda amparar a una clase de sujetos débiles jurídicamente, necesariamente debe ser impulsada desde el propio Estado. Él es el único en condiciones de equilibrar esa desvirtuada relación de fuerzas. No obstante, ello debe ser debidamente destacado que la intervención del Estado en la materia no obedece a su potestad de la fuerza, sino que le viene impuesta por su intrínseca obligación de asegurar y preservar el bienestar de la población.

Para comprender mejor ese papel protector intrínseco al Estado, debemos detener el análisis en cada una de las categorías en que puede dividirse su actividad: esto es la competencia legislativa o de creación de normas; la competencia ejecutiva o de aplicación práctica de normas y políticas; y la competencia punitiva o de aplicación coercitiva de esas normas.

- **Hipótesis Específica I.**

Los mecanismos de protección que posee el Estado salvadoreño no son lo suficientemente efectivos en su trabajo por proteger y tutelar el derecho a la información que tienen los usuarios.

**Resultado:** Entendiendo que, uno de los derechos básicos de los consumidores es el derecho a la información, y que esta sea clara, oportuna y veraz sobre los bienes y servicios, de

acuerdo a lo establecido en el Artículo 4 literal c) de la Ley de Protección al Consumidor, la obligación de información encuentra su fundamento en una asimetría de conocimientos entre proveedores y consumidores.

Por tal razón, la información es un importante instrumento con el que cuentan los consumidores para hacer frente a las técnicas agresivas que pudieran ser utilizadas por el mercado. En virtud de 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 los productos o servicios ofrecidos, por ello las entidades públicas también promoverán que las asociaciones de consumidores contribuyan activamente en la tarea de proporcionar información útil. Para ello, se vuelve necesario que en la política pública se promueva la producción y divulgación de información relevante que ayude a los consumidores a tomar decisiones responsables, que proteja su economía y que mejore la competencia en el mercado.

Ante esta situación, el Estado Salvadoreño, a través de la Defensoría del Consumidor se enfrenta a un enorme reto de reforzar sus mecanismos de protección al derecho a la información que poseen los consumidores, en razón de que los mecanismos que actualmente posee no son lo suficientemente efectivos al momento de hacer valer los derechos de los usuarios frente a los comercios o proveedores de bienes o servicios, por lo que, en ese sentido, se comprueba la hipótesis planteada con anterioridad.

- **Hipótesis Específica II.**

El Estado Salvadoreño a través de la Defensoría del Consumidor debe incidir y tener mayor presencia en las empresas, ejerciendo con eficiencia su función de evitar todo tipo de abusos por parte de los proveedores y comercios contra los consumidores.

**Resultado:** En el mismo orden de ideas, respecto a las obligaciones del Estado para proteger a los consumidores frente a los abusos que puedan sufrir por parte de los proveedores de bienes o servicios, están determinadas por lo que establece la normativa legal vigente, entre estas obligaciones, podemos destacar el control de los monopolios, la defensa de la competencia, la posibilidad de la participación efectiva de asociaciones de consumidores en el control, ente otras. Aunque la actividad del Estado, en cuanto a la relación de consumo, no se agota en lo antes dicho, sino que debe proyectarse hacia el derecho cultural de educación para el consumo, cuya efectivización, importa en el ejercicio activo de un rol determinante en materia de prevención y concientización social.

Toda esta actividad de consumo requiere de la vigilancia e intervención del Estado, para efecto de garantizar a 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 informó el proveedor, y así una lista innumerable de acciones en las cuales El Estado debe intervenir, debe incidir de forma activa en la relación de consumo.

Desde el campo de la creación normativa, es necesario la confección de normas que contengan conceptos que abarquen de manera suficiente todas las relaciones de consumo con las

que el consumidor o usuario se enfrenta día a día. Una vez adecuadamente definido el ámbito de aplicación de la norma, se debe buscar el mayor nivel posible de protección de los sujetos comprendidos en ella. Por supuesto que alcanzar un elevado nivel de protección de los consumidores, no es tarea fácil. Ello dependerá del escenario imperante en el país.

Evidentemente las relaciones de consumo poseen en su esencia un fuerte contenido económico-social. Se ha repetido hasta el cansancio el viejo principio que dicta que “el derecho regula conductas humanas”. La conducta humana de consumo de bienes y servicios, desde mediados de la década del sesenta en adelante, ha venido intentando ser regulada; o, para usar un término más adecuado, protegida contra la agresividad de las técnicas y medios empleados por los proveedores de esos productos para multiplicar la inserción de los mismos en el mercado. La consecución de esos estándares adecuados de protección, pregonados desde el campo de las ideas, reclamados desde la realidad cotidiana y pocas veces alcanzados en la práctica, en el camino de su alumbramiento, deben sortear innumerables obstáculos. Como se dijo más arriba, casi todos ellos impuestos por el poder económico del cual, muchas veces, el propio Estado se constituye en aliado. Debemos ser conscientes de la fuerza con que los empresarios proveedores son capaces de hacer uso de su poder para impedir el dictado de las normativas que es capaz de comprometer el statu quo que garantiza la obtención de sus objetivos económicos. El aprendizaje al respecto debe ser el siguiente: analizar con la suficiente profundidad el entramado de intereses que se mueven detrás del debate de una norma e identificarlos y sacarlos a la luz, es la forma más efectiva de preservar al legislador en su trascendental tarea. Es por eso, que, al analizar los datos obtenidos en la presente investigación, nuevamente nos encontramos ante una deficiencia por parte del Estado, es decir, no existe una intervención completa ni rigurosa por parte de la

Defensoría del Consumidor ante tantos abusos que se comenten a menudo por parte de las empresas o proveedores de bienes o servicios, es por eso que, también esta hipótesis también se comprueba.

- **Hipótesis Específica III.**

Las sanciones aplicadas a quienes infringen la ley de protección al consumidor no son lo suficientemente rigurosas para de evitar futuras violaciones a los derechos de los consumidores.

**Resultado:** Es de entender que, el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, es el ente dentro de la Defensoría, al cual corresponde instruir los procedimientos sancionatorios en materia de protección al consumidor, así como de imponer sanciones o resolver lo que corresponda, cuando previamente no se llegó a un acuerdo entre las partes.

En ese orden de ideas, las sanciones aplicables por parte del Tribunal Sancionador muchas veces se limitan a multas, generalmente de carácter pecuniario. Por lo que, para un comercio o una empresa bien establecida, cuyos ingresos económicos son grandes, las multas no vienen a generar un castigo severo para ellos, pues prefieren muchas veces pagar la multa aplicada, pero no corregir el hecho que se ha infringido, por lo tanto, no se resuelve la problemática de raíz, porque se le da un tratamiento superficial, únicamente se limita a imponer una multa y hasta ahí llega el asunto.

Analizando las sanciones, en este caso, desde el punto de vista de la administración pública, entendemos que el énfasis debe ponerse en un amplio y severo contralor de los

productos y servicios alcanzados por la norma y de sus condiciones de comercialización. La detección oportuna y eficiente de las infracciones al sistema es la única forma de mantener al consumidor protegido y al proveedor alerta sobre la inconveniencia del apartamiento de las normas de consumo. Asimismo, la expedita evacuación de las denuncias y reclamos de los consumidores fortalecerán su confianza y hará que la norma adquiera en la conciencia de la gente, la verdadera jerarquía que posee. Un sistema fuertemente valorizado por sus destinatarios posee altas probabilidades de acatamiento generalizado y éxito en su aplicación. Las sanciones aplicadas a los proveedores deben ser robustas y profundamente fundamentadas en la normativa aplicable. En ese sentido las resoluciones sancionatorias deben, además de sancionar, convencer al infractor de su culpabilidad. Debemos pensar que la finalidad del sistema no es sólo castigar las infracciones, también debe ponerse atención en cómo se castiga. Todas las normas de defensa del consumidor, aunque parezca repetitivo o hasta innecesario, deben ser utilizadas para nutrir los considerandos de las resoluciones administrativas.

Esto es la otra función primordial de las sentencias. Una función que podría denominarse pedagógica y ejemplificadora. Creemos que los funcionarios encargados de la aplicación del derecho del consumidor, al redactar sus resoluciones o sentencias no deben pensar que su único destinatario es el proveedor que está siendo infraccionado. Deben mirar también la función social de su labor y ser conscientes de que cada sentencia puede ser una enseñanza, dirigida tanto a los consumidores como a los proveedores, acerca del correcto ejercicio de sus deberes y derechos como tales. La calidad y trascendencia de su tarea dependerá del esfuerzo y empeño puesto en la misma.

Se vuelve indispensable por parte del Estado salvadoreño, a través de la Defensoría del Consumidor la aplicabilidad de sanciones más severas, sanciones que hagan valer los derechos que poseen los consumidores, porque muchas veces las infracciones cometidas por los comercios pueden llegar incluso hasta atentar con la vida misma del usuario que adquirió un bien o servicio. Se necesita mayor rigurosidad de parte de la Defensoría del Consumidor. En ese sentido, una vez más, tenemos comprobada la hipótesis planteada.

### **III. LOGRO DE OBJETIVOS.**

En este espacio, se analizará de manera breve si se han logrado los objetivos de la investigación, así como la forma en cómo se han venido logrando durante el desarrollo de la misma.

- **Objetivo General.**

Investigar cuál es el papel que juega el Estado Salvadoreño en relación a la tutela y protección de los derechos de los consumidores, con especial referencia en el derecho a la información de los usuarios al adquirir un producto o servicio.

**Resultado:** Durante el desarrollo de la presente investigación, se ha logrado el objetivo antes mencionado, puesto que, se ha indagado y determinado la importancia que juega el Estado Salvadoreño al momento de ejercer una protección y tutela efectiva a los consumidores, investigando su marco legal y social, teniendo su asidero legal desde la Constitución de la República hasta las leyes secundarias, como lo es la Ley de Protección al Consumidor, y se ha

aclarado el papel fundamental y principal que juega el Estado a través de la Defensoría del consumidor, como ente principal y encargado de velar sin cesar por los derechos de los consumidores, por lo que se puede decir que, es un objetivo logrado por completo.

- **Objetivo Específico I.**

Analizar qué tan efectivos son los mecanismos que utiliza el Estado para efecto de proteger y garantizar el derecho a la información que tienen los consumidores.

**Resultado:** De la misma manera, se ha podido lograr el presente objetivo específico, más enfocado en los mecanismos de protección que emplea el Estado Salvadoreño en busca de la garantía del Derecho a la Información que poseen los consumidores. Iniciando por la investigación documental hasta la Investigación de campo, en la cual, como ya se ha abordado antes, se ha podido determinar qué tan efectivos son esos mecanismos que actualmente ejecuta la Defensoría del Consumidor y si realmente lograr ejercer un control que regule el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor de parte de los Proveedores o empresas.

- **Objetivo Específico II.**

Comprobar cuánta incidencia existe de parte de la Defensoría del Consumidor para efecto de evitar los abusos a los consumidores de parte de los proveedores y empresas que brindan productos o servicios.

**Resultado:** Este objetivo, que se vuelve fundamental en el desarrollo de la presente investigación, y que ha causado un especial énfasis, también ha sido logrado, investigando con detenimiento la participación de parte del Estado Salvadoreño en el ejercicio de su labor de

evitar los abusos de parte de las empresas o comercios a los consumidores, indagando en la incidencia y control que día a día la Defensoría del Consumidor tiene sobre las empresas y comercios en los productos o servicios que ofrecen.

- **Objetivo Específico III.**

Estudiar cuán rigurosa es la normativa legal respectiva para efecto a aplicar sanciones a quienes la infrinjan, para evitar graves lesiones económicas a los consumidores.

**Resultado:** Al estudiar y analizar la ley, y como ya se ha mencionado antes, las sanciones aplicables que actualmente establece el marco vigente necesitan mayor rigurosidad por parte de quien está encargada de aplicarla, que en este caso es la Defensoría del Consumidor. Y entendiendo los nuevos retos y desafíos que enfrenta el Estado Salvadoreño con el fin de garantizar el cumplimiento de sus derechos a los consumidores. Por lo que, también es satisfactorio haber logrado este último objetivo, investigando a fondo sobre el tema con detenimiento.

**CAPÍTULO IV.**

**CONCLUSIONES Y**

**RECOMENDACIONES**

## I. CONCLUSIONES

Al haber finalizado el desarrollo de la presente investigación, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

1. La protección al consumidor ha adquirido sin duda alguna un papel trascendental en los estados modernos. El Salvador no ha sido la excepción y en los últimos años el tema ha adquirido un auge importante.
2. Se ha sostenido que el Derecho de Consumo contribuye desde una triple perspectiva al desarrollo de la Sociedad, brindando protección al consumidor y equilibrando su situación en el mercado, pero paralelamente beneficiando al proveedor con reglas claras y predeterminadas que legitiman su actuación, y además repercutiendo en el buen funcionamiento del mercado.
3. Entendiendo que el derecho a la información y la publicidad están estrechamente ligados, aunque su finalidad es diferente, mientras el primero es una obligación del proveedor sustentado en el artículo 4 literal "C" de la Ley de Protección al Consumidor, la publicidad está encaminada a captar la atención del cliente es decir a captar posibles compradores, es decir que la publicidad puede recaer en falta de información resultante que el anuncio no cuente con la totalidad de información necesaria, vulnerando el principio de veracidad y suficiencia de la Información.
4. El papel que desempeña la Defensoría del Consumidor a través de la potestad sancionadora que le confiere el Estado Salvadoreño es fundamental, para ello realiza campañas divulgativas e informativas, además asesora en sus sedes, informa a través de

la página web, realiza inspecciones y sondeos con el objeto de velar por los derechos de los consumidores.

5. No obstante, pese a todo el esfuerzo aplicado por la Defensoría del Consumidor, como ya se ha mencionado en reiteradas ocasiones, se necesita trabajar mucho más en este tema de vital importancia social en El Salvador, la Defensoría se enfrenta a muchos retos y desafíos que son de carácter urgentes, y más aún en la prontitud en la capacidad de respuesta que debe ofrecer a los usuarios que día a día se sumergen en una relación de consumo frente a comercios o proveedores con gran envergadura en el país.
6. En ese orden de ideas, para que exista relación de consumo deben concurrir necesariamente dos elementos, el primero es el sujeto que adquiera, utilice y disfrute bienes y servicios, y el segundo hace referencia a quienes los producen, comercialicen o suministren, al unirse estos dos elementos se está en presencia de una relación de consumo, de lo contrario el acto jurídico no es de consumo.
7. Es necesario que la Defensoría centre su atención en las áreas débiles y que debe mejorar para efecto de brindar un excelente servicio a los usuarios que se avocan a dicha institución buscando una efectiva protección a sus derechos que en determinado momento fueron violentados.
8. En síntesis, el futuro, progreso y desarrollo de toda empresa estará fuertemente asegurado si es que se empieza a entender, respetar y trabajar por ello. Este nuevo rumbo, abre una importante brecha de compromisos para los Estados, llamados a fortalecer la protección del consumidor, fortaleciendo así al Estado mismo.

9. Se cree firmemente que el estudio serio y sistemático de esta disciplina contribuirá al fortalecimiento de un mercado sano y competitivo, en beneficio de todos los actores involucrados. Concluimos con la importante declaración hecha por el expresidente Kennedy y hoy acuñada por la institución que vela por los derechos del consumidor en El Salvador: “consumidores somos todos”, y, por ende, la consolidación de una cultura de respeto a los derechos del consumidor nos beneficia a todos.

## **II. RECOMENDACIONES.**

Dentro de las recomendaciones que se pueden hacer al finalizar con el desarrollo de la presente investigación podemos destacar las siguientes:

1. A los proveedores, principalmente de servicios en El Salvador, se les recomienda establecer dentro de los contratos que se llevan a cabo con los usuarios sobre promociones y servicios que prestan, que sean más claros en cuanto a la información que brindan, porque siempre vulneran el derecho a la información, cuando es una obligación de parte de las empresas y un derecho de los usuarios.
2. También, es importante destacar que la Ley de Protección al Consumidor, responda al momento que se está viviendo, es decir, que vaya adaptándose y evolucionando a las circunstancias propias de la realidad actual; tomando insumos y sugerencias de los gremios, universidades, organizaciones sociales y de la sociedad civil en general, por tal motivo, es fundamental y se recomienda a la Asamblea Legislativa, que realice reformas a la Ley de Protección al Consumidor, para colocarla en consonancia con la realidad

nacional, superando las deficiencias que se identifican a partir de su aplicación.

Actualmente existen reformas a la Ley de Protección al Consumidor, por ejemplo, la más reciente, según el Decreto Legislativo número 405, publicado en el Diario Oficial 119, tomo número 443 de fecha 24 de junio de dos mil veinticuatro. No obstante, el Derecho de Consumo, es cambiante y va evolucionando a medida que la sociedad evoluciona, por tal razón, se hace la presente recomendación, a efecto de que, la Ley de Protección al consumidor se adapte a la realidad social que si vive en el momento.

3. A la Defensoría del Consumidor, cada día debe ir asumiendo más atribuciones en beneficio de los consumidores, a efecto de jugar un papel más protagónico realizando labores de control y vigilancia en calidad y precios en los supermercados, establecimientos comerciales, y todo lo que está relacionado con el interés económico de los consumidores.
4. A la Defensoría del Consumidor, es necesario diseñar un plan estructural con el fin de poner al día todos los casos y hacer conciencia, tanto a consumidores como a proveedores, de la importancia de darle seguimiento para evitar que la solución del mismo se dilate más y así se finalice el conflicto de una manera más eficaz y amistosa.
5. Se recomienda a la Defensoría del consumidor la creación de ventanillas o de puntos de atención e información al usuario, que sean estratégicos, de preferencia en centros comerciales, a efecto de se le pueda brindar un mejor servicio al usuario, cuando este desee acudir a la institución y hacer valer sus derechos, y además, esto servirá para que

los usuarios conozcan y se informen sobre sus derechos y los beneficios de acudir a la Defensoría del Consumidor.

6. Al Estado salvadoreño, que está obligado a tutelar mejor los derechos de los consumidores, teniendo una actitud más protagónica y vigilante. Al ser la Defensoría del Consumidor, la institución que está completamente vinculada con la protección del mismo está obligada a tomar un rol más significativo en favor de los consumidores y no responder en prioridad a los intereses de las compañías nacionales o transnacionales.
7. Al Ministerio de Educación, sería de mucho provecho para la población salvadoreña, que se incluyera en los planes de estudio de bachillerato o en el plan de estudios universitarios una materia relacionada con los derechos y deberes de los consumidores. Es fundamental comenzar a educar a la población en todo lo relacionado al tema de los consumidores.
8. A los consumidores, todos tenemos que ser más vigilantes en defender nuestros derechos y estar atentos a que las instituciones que tienen algún rol protagónico en proteger a los consumidores, cumplan con su rol por el cual han sido creados. Tenemos que recordar que los consumidores tenemos derechos, pero también tenemos deberes y no podemos estar pasivos a la voluntad del Estado; es necesario ejercer un papel más preponderante.
9. Nuevamente a los consumidores, a ser autodidactas, a informarnos nosotros mismos por nuestros propios medios, antes de defender nuestros derechos, debemos conocer cuáles son nuestros derechos, por lo tanto, es tarea nuestra también no solo defendernos, sino conocer lo que defendemos.

## BIBLIOGRAFÍA.

### I. LIBROS

- ✓ **Alterini j. Alterini**, Defensa de los Consumidores de Productos y Servicios, Daños – Contratos, Buenos Aires, Ediciones la Roca, 2001.
- ✓ **Alfaro Águila, Jesús**, Las Condiciones Generales de la Contratación, Editorial Civitas, Madrid, España, 2003.
- ✓ **Burgoa Orihuela, Ignacio**, citado por **Daniel Soto Gama**, en Principios Generales del Derecho a la Información, Editorial Diseño DCCS, México 2010.
- ✓ **Carranza Torres, Luis Ramiro**, Derecho del consumidor, Derechos y acciones de resguardo de los consumidores y usuarios, Colombia, Editorial Alveroni, 2009.
- ✓ **Cassagne, Juan Carlos**, citado por **Armintha Hernandez**, Tratado teórico práctico, de los Recursos Administrativos, México, 2ª Edición, Editorial Porrúa, 1992.
- ✓ **Criterios Jurisprudenciales de Protección al Consumidor**, Defensoría del Consumidor, El Salvador, 2005-2015.
- ✓ **De León Arce, Alicia**, Derechos de los Consumidores y Usuarios, Editorial Tirant lo Blanch, Valencia, España, 2007.
- ✓ **Farina, Juan M.**, Defensa del Consumidor y del Usuario, Editorial Astrea, Buenos Aires, Argentina, 2004.

- ✓ **Gozáini, Osvaldo Alfredo**, Protección procesal del usuario y consumidor, Rubinzal-Culzoni Editores, Buenos Aires, Argentina, 2005.
- ✓ **Guillén Caramés, Javier**, El Estatuto Jurídico del Consumidor, Editorial Civitas, Madrid, España, 2002.
- ✓ **Weingarten Celia**, Derecho del Consumidor, Editorial Universidad, Buenos Aires, Argentina, 2007.

## II. LEGISLACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL.

- ✓ **Constitución de la República de El Salvador**. Asamblea Legislativa de El Salvador 1983.
- ✓ Jurisprudencia de la Sala de lo Contencioso Administrativo, El Salvador, **Ref. 123-2011 del 28 de mayo de 2016**.
- ✓ **Ley de Protección al Consumidor**. Decreto Legislativo N° 776 de 18 de agosto de 2005. Publicado en el Diario Oficial N° 166, Tomo N° 368 de 8 de septiembre de 2005.
- ✓ **Política Nacional de Protección al Consumidor**, El Salvador, 2010-2020.
- ✓ **Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos**. Adoptado y abierto a la firma, ratificación y adhesión por la Asamblea Legislativa de El Salvador 1966.

- ✓ **Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos Sociales y Culturales** (Protocolo de San Salvador, 17 de noviembre 1988).
- ✓ **Resolución 801-2011** del 1 de marzo de 2011, dictada por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, El Salvador.
- ✓ **Resolución 1345-19** del 11 de noviembre del 2020, dictada por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, El Salvador.
- ✓ Sentencia dictada por la Sala de lo Contencioso Administrativo, El Salvador, en el proceso **305-2010, del 6-IX-2013**.
- ✓ Sentencias dictadas por la Sala de lo Constitucional, El Salvador, **en los procesos de Amparo 453-2015, del 14-VI-2017 y 617-2015, del 21-III-2018**.

### III. TESIS VIRTUAL.

- ✓ Tesis Doctoral, presentada por Julio Baltazar Durand Carrión, titulada: **“El Derecho del Consumidor como Disciplina Jurídica Autónoma”**. Universidad Católica del Perú, Lima, Perú, septiembre de 2004. Disponible en el enlace siguiente:  
[https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5382/DURAND\\_CA\\_RRION\\_JULIO\\_DERECHO\\_CONSUMIDOR.pdf;jsessionid=58B1C21D1C7A71358BECDFDB7236A202?sequence=5](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5382/DURAND_CA_RRION_JULIO_DERECHO_CONSUMIDOR.pdf;jsessionid=58B1C21D1C7A71358BECDFDB7236A202?sequence=5).

# **ANEXOS**

**PRESUPUESTO**

<b>RECURSOS MATERIALES</b>	<b>PROPIEDADES</b>	<b>VALOR</b>	<b>VARIABLES</b>
Una Memoria USB	Marca Kingston	USD \$16.00	Comprada
Impresora	Marca Canon	USD \$300.00	Comprada
Una resma de papel bond tamaño carta	Marca Facela	USD \$9.00	Comprada
Fotocopias		USD \$150.00	Compradas
Combustible		USD \$200.00	Para movilizarme a la Universidad y diferentes lugares para el desarrollo de la Investigación
Viáticos		USD \$175.00	Gastos de Alimentación y Representación
Imprevistos		USD \$100.00	
<b>TOTAL</b>		<b>USD \$950</b>	

**ENCUESTA DIRIGIDA A USUARIOS DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR EN  
LA CIUDAD DE SAN MIGUEL**

**Objeto de Estudio:** La Protección del Estado Salvadoreño a los Derechos de los Consumidores, con Especial Énfasis en el Derecho a la Información.

**Objetivo:** Recabar información necesaria y pertinente sobre el objeto de estudio en el presente proyecto, proveniente de un profesional en el área.

**Indicaciones:** Responda con Claridad cada una de las siguientes interrogantes.

1- ¿Tiene conocimiento usted sobre los Derechos de los Consumidores?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

2- ¿Considera usted que en El Salvador se le da la debida importancia a los Derechos de los Consumidores?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

3- ¿Tiene conocimiento usted sobre la existencia de una Institución llamada Defensoría del Consumidor?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

4- Según su conocimiento, ¿Es efectiva la función que realiza la Defensoría del Consumidor al tutelar los Derechos de los Consumidores?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

5- En su experiencia, ¿Ha utilizado alguna vez ha utilizado el servicio brindado por la Defensoría del Consumidor para que sean respetados sus Derechos como Consumidor?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

6- En caso de ser la Afirmativa la Respuesta Anterior, ¿Qué tan efectiva ha sido la respuesta recibida de parte de la Defensoría del Consumidor?

Muy Efectiva \_\_\_\_\_ Poco Efectiva \_\_\_\_\_

7- ¿Tiene conocimiento usted sobre los derechos que posee como consumidor?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

8- En caso de ser la Afirmativa la Respuesta Anterior, ¿Qué tanto conocimiento posee usted sobre sus derechos como Consumidor?

Mucho Conocimiento \_\_\_\_\_ Poco Conocimiento \_\_\_\_\_

9- Según su criterio, ¿Es efectiva la incidencia que posee el Estado Salvadoreño a través de la Defensoría del Consumidor para proteger los Derechos de los Consumidores?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

10- Según su conocimiento, ¿Considera que son justas y efectivas las resoluciones emitidas por la Defensoría del Consumidor?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

11- ¿Considera usted que, las empresas o comercios poseen mecanismos o herramientas efectivas para proteger los Derechos de los Consumidores en sus establecimientos?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Pueden Mejorarlos \_\_\_\_\_

12- ¿Qué tan urgentes considera usted que se deben realizar modificaciones en la Defensoría del Consumidor, es decir, en la forma de trabajo, para brindar un servicio efectivo y justo a la hora de analizar un caso que se presente en la Institución

Muy Urgentes \_\_\_\_\_ Medianamente Urgentes \_\_\_\_\_ Poco Urgentes \_\_\_\_\_

13- ¿Conoce usted acerca de la legislación actual que rige los derechos de los consumidores?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Parcialmente \_\_\_\_\_

14- ¿Considera Usted que el Derecho de Consumo en El Salvador cumple con la función de proteger a la parte más débil como es el consumidor en relación a las empresas o comercios?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Parcialmente \_\_\_\_\_

15- Según su criterio, ¿Es importante el Derecho a la Información que poseen los consumidores en El Salvador?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Parcialmente \_\_\_\_\_

16- ¿Qué tanta información brinda la Defensoría del Consumidor a los usuarios sobre sus derechos y obligaciones?

Mucha Información \_\_\_\_\_ Poca Información \_\_\_\_\_ Nada de Información \_\_\_\_\_

17- Según su conocimiento, Las empresas o comercios actualmente, ¿Brindan la suficiente información a los consumidores sobre sus productos o servicios?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Parcialmente \_\_\_\_\_

18- ¿Considera usted necesaria la implementación de nuevos mecanismos por parte de la Defensoría del Consumidor para obligar a las empresas o comercios a brindar una información clara y precisa sobre los productos o servicios?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Parcialmente \_\_\_\_\_

19- ¿Considera usted que las empresas o comercios respetan con exactitud los Derechos de los Consumidores?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Parcialmente \_\_\_\_\_

20- Según su criterio, ¿considera eficiente, deficiente o que puede mejorar la labor de la

Defensoría del Consumidor en El Salvador?

Eficiente \_\_\_\_\_ Deficiente \_\_\_\_\_ Puede mejorar \_\_\_\_\_

**ENTREVISTA NO ESCTRUCTURADA DIRIGIDA A JEFA DE LA OFICINA REGIONAL DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR EN SAN MIGUEL**

**Objeto de Estudio:** La Protección del Estado Salvadoreño a los Derechos de los Consumidores, con Especial Énfasis en el Derecho a la Información.

**Objetivo:** Recabar información necesaria y pertinente sobre el objeto de estudio en el presente proyecto, proveniente de un profesional en el área.

**Indicaciones:** Responda con Claridad cada una de las siguientes interrogantes.

- 1- Según su criterio, ¿Qué tan relevante es el Derecho de los Consumidores en El Salvador?
- 2- Según su punto de vista, ¿Considera usted que la legislación actual que rige el Derecho de consumo en El Salvador es lo suficientemente clara y actualizada para tratar los temas de Derecho de Consumo, ¿Por qué?
- 3- ¿Qué aspectos debería tratar o mejorar la Legislación actual en materia de Derecho de los Consumidores, para efecto de ser más efectiva en sus funciones?
- 4- De Acuerdo a su conocimiento, ¿Por qué es importante el derecho a la información que tienen los consumidores sobre sus derechos como tal, y al adquirir un producto o servicio?
- 5- ¿Considera usted que, el Estado Salvadoreño protege y tutela debidamente el derecho a la Información que tienen los consumidores? ¿Por qué?
- 6- Según su criterio, ¿Los mecanismos de protección que emplea la Defensoría del Consumidor para proteger los derechos de los consumidores, realmente son efectivos y cumplen con su función?

- 7- ¿Qué tan eficientes y rigurosas son las sanciones que aplica la Defensoría del Consumidor ante los abusos y violaciones que se dan de parte de las empresas o comercios al vulnerar los Derechos de los Consumidores?
- 8- ¿Podría explicar de forma resumida el proceso Sancionatorio a aquellas empresas o comercios que violenten los derechos de los Consumidores

**ENTREVISTA NO ESCTRUCTURADA DIRIGIDA A JUEZA DE LO CIVIL DE SAN  
MIGUEL**

**Objeto de Estudio:** La Protección del Estado Salvadoreño a los Derechos de los Consumidores, con Especial Énfasis en el Derecho a la Información.

**Objetivo:** Recabar información necesaria y pertinente sobre el objeto de estudio en el presente proyecto, proveniente de un profesional en el área.

**Indicaciones:** Responda con Claridad cada una de las siguientes interrogantes.

- 1- Según su criterio, ¿Qué tan relevante es el Derecho de los Consumidores en El Salvador?
- 2- Según su punto de vista, ¿Considera usted que la legislación actual que rige el Derecho de consumo en El Salvador es lo suficientemente clara y actualizada para tratar los temas de Derecho de Consumo, ¿Por qué?
- 3- ¿Qué aspectos debería tratar o mejorar la Legislación actual en materia de Derecho de los Consumidores, para efecto de ser más efectiva en sus funciones?
- 4- De Acuerdo a su conocimiento, ¿Por qué es importante el derecho a la información que tienen los consumidores sobre sus derechos como tal, y al adquirir un producto o servicio?
- 5- ¿Considera usted que, el Estado Salvadoreño protege y tutela debidamente el derecho a la Información que tienen los consumidores? ¿Por qué?
- 6- Según su criterio, ¿Los mecanismos de protección que emplea la Defensoría del Consumidor para proteger los derechos de los consumidores, realmente son efectivos cumplen con su función?

- 7- ¿Qué tan eficientes y rigurosas son las sanciones que aplica la Defensoría del Consumidor ante los abusos y violaciones que se dan de parte de las empresas o comercios al vulnerar los Derechos de los Consumidores?
- 8- ¿Qué recomendaciones o sugerencias se podrían hacer a la Defensoría del Consumidor para mejorar su función y proteger efectivamente los Derechos de los Consumidores?

