

Análisis comparativo de reformas a la Ley de Protección al consumidor propuestas por el CDC y la Defensoría

Al cumplirse 3 años de entrar en vigencia la actual Ley de Protección al Consumidor (LPC), el CDC, con base en la vigilancia sobre el cumplimiento de este marco normativo, ha constatado que todavía existen importantes vacíos que dan lugar a que se comentan abusos en contra del interés de las personas consumidoras.

En vista de lo anterior, el pasado 18 de agosto, el Centro para la Defensa del Consumidor (CDC) y Enlace de las Asociaciones de consumidores y consumidoras de El Salvador (ENLACES) presentaron a la Asamblea Legislativa un paquete de reformas a la LPC.

La iniciativa contó con el apoyo de las fracciones legislativas: Partido de Conciliación Nacional (PCN), Partido Demócrata Cristiano (PDC), Partido Cambio Democrático (CD) y Partido Frente Farabundo Martí para la Liberación Nacional (FMLN).

De igual manera, la Defensoría del Consumidor, institución gubernamental, ha presentado una serie de reformas que, a juicio del CDC, son importantes, pero que se quedan cortas y aún dejan espacios para que se cometan abusos por parte de algunos proveedores.

Es por ello, y para que la ciudadanía se informe correctamente de las reformas que se impulsan desde las organizaciones sociales, que a continuación presentamos un análisis comparativo entre las propuestas presentadas por el CDC-ENLACES y la Defensoría del Consumidor.

- El CDC presenta un total de 31 reformas, mientras la Defensoría presenta únicamente 13.
- Las similitudes y diferencias se presentan a continuación:

SIMILITUDES	DIFERENCIAS	COMENTARIOS
Ambas propuestas incorporan el reconocimiento del derecho de retracto	El CDC también propone se reconozca el derecho a ser protegido frente a las alzas inmoderadas de bienes y servicios.	El CDC incorpora más derechos
	El CDC propone la protección contra la publicidad abusiva.	
	El CDC amplía el derecho de presentar todo tipo de reclamos con la inversión de la carga de la prueba y no sólo por servicios públicos.	
	El CDC establece límites en el cobro de intereses, comisiones y recargos.	La Defensoría no atiende este aspecto.
Ambas propuestas incluyen el derecho del consumidor a desistir en casos de entrega diferida de bienes y servicios	El porcentaje del monto que puede ser retenido en concepto de gastos administrativos, es menor en la propuesta del CDC.	En la regulación de la entrega diferida, el CDC, también incluye los casos donde no se entregue el bien por fuerza mayor o casos fortuito;
	El CDC propone la terminación anticipada y cláusula penal en contrato de ejecución continua.	La Defensoría no incorpora este aspecto .
	El CDC propone obligación de difundir términos, condiciones, restricciones y resultados en casos de concursos,	Con esta disposición se pretende evitar el uso de frases poco transparente en la promociones,

SIMILITUDES	DIFERENCIAS	COMENTARIOS
	sorteos, regalos y similares.	sorteos, regalos y otros.
	El CDC incorpora siete prácticas abusivas. La Defensoría no incluye ninguna.	El CDC propone que no se comparta información personal y crediticia cuando exista reclamo pendiente de solución; que se apliquen correctamente los pagos o abonos de créditos realizados en días de fin de semana o feriados; que no se renoven los contratos sin autorización escrita del consumidor; el redondeo al alza; el cobro de servicios no prestados; y el cobro obligatorio de propinas
	El CDC establece nuevas obligaciones para los prestadores de servicios de información; la Defensoría no aborda este tema.	La propuesta del CDC aborda las problemáticas actuales sobre el tema de datos personales en empresas como DICOM EQUIFAX, y busca eliminar el efecto de "muerte civil" a las personas morosas, a partir de establecer plazos máximos dentro de las bases de datos de estas empresas.
	El CDC propone que no se permita la aplicación de gastos imprevistos en la prestación de servicios, sin la autorización del consumidor. La Defensoría no atiende este aspecto.	Con esta propuesta el CDC promueve evitar una situación frecuente.
	El CDC propone una mejor regulación sobre las obligaciones de los proveedores de productos transgénicos. La Defensoría no lo aborda.	Se debe tomar en consideración que la Asamblea Legislativa derogo el Art. 30 de la Ley de Semillas que prohibía la introducción de semillas transgénicas.
Ambas propuestas abordan el tema de las garantías	La Defensoría propone que se establezca un plazo mínimo de un año; mientras el CDC propone que en aplicación de las garantía sólo se pueda reparar un bien hasta dos veces.	Ambos contenidos son positivos y se complementan.
	El CDC propone establecer de manera expresa la responsabilidad del Ministerio de Educación de incorporar contenidos en materia de protección al consumidor, en los programas de estudios desde el nivel básico. La Defensoría no se refiere al tema.	Se debe considerar que el CDC desde 1993 promovió la incorporación de la protección al consumidor como eje transversal, pero a la fecha no se incorpora en los programas de estudio del MINED.
Ambas propuestas incorporan nuevas infracciones a la Ley	La Defensoría incorpora dos nuevas infracciones leves: ofrecer bienes y servicios sin exhibir los precios y usar sellos de calidad en bienes o certificados de calidad por lotes en contravención a la ley. El CDC no incorpora infracciones leves.	A la fecha es infracción grave ordenar la publicidad engañosa y falsa. Las propuestas de la Defensoría también son positivas.
	El CDC propone se considere infracción grave ordenar publicidad abusiva. La Defensoría no la incluye, pero propone cuatro nuevas infracciones graves: romper, violar, modificar o inutilizar sellos, precintas o certificados de control metrológico, que posean equipos e instrumentos utilizados para la medición en el comercio o la industrias; el uso de transacciones y medidas distintas a las legalmente reconocidas; ofrecer productos con medidas y equivalencias distintas a las aprobadas en el sistema internacional de unidades; y negarse a hacer devolución de dinero en caso de aplicar el derecho de retracto o desistimiento	

SIMILITUDES	DIFERENCIAS	COMENTARIOS
	La Defensoría incorpora cuatro infracciones muy graves: Producir o comercializar productos envasados fuera de norma; No entregar a la Defensoría las muestras requeridas para la verificación; y utilizar medidores o contadores. El CDC no incorpora nuevas infracciones muy graves.	
Ambas propuestas consideran que debe ordenarse la compensación tanto en casos por violación a intereses colectivos o difusos como en afectación a casos individuales	La propuesta del CDC incorpora un cambio de forma que regula la aplicación de la multa en el art. 48 y las formas de compensación en un nuevo artículo, el art. 48-A	
	El CDC propone crear un fondo concursable destinado al desarrollo de procesos de educación, investigación y promoción por parte de las asociaciones de consumidores acreditadas. La Defensoría no incorpora ninguna propuesta en beneficio de las asociaciones de consumidores.	
	El CDC propone que la Defensoría pueda regular precios cuando se comprobare o existan indicios de la utilización de cualquier maniobra o artificio para la consecución de alza de precios o productos y servicios esenciales.	
	El CDC propone se otorgue legitimidad procesal a las Asociaciones de Consumidores para representar los intereses colectivos y difusos de los consumidores en sede administrativa y judicial.	A la fecha las asociaciones de consumidores pueden presentar denuncias o avisos a la Defensoría pero no son parte del proceso que se sigue ante el Tribunal Sancionador. Además, la representación en la vía judicial es monopolizada por la Defensoría.
	El CDC propone la creación de un proceso judicial para la presentación de demandas por intereses colectivos y difusos	

Tomando en cuenta que la propuesta del CDC promueve una mayor protección para las y los consumidores, es necesario que la Asamblea Legislativa inicie a la mayor brevedad posible la discusión de las reformas a la Ley de Protección al Consumidor.

San Salvador, 26 de agosto de 2008.