

## **Piden a nuevo gobierno acciones para fortalecer institucionalidad de protección de las y los consumidores**

Reconociendo la oportunidad que se presenta con el nuevo gobierno, y a tenor de lo expresado por el Presidente Mauricio Funes, en relación a retomar medidas urgentes y de interés nacional que fortalezcan la institucionalidad y la actuación de las entidades públicas del país, el Centro para la Defensa del Consumidor -CDC- ha identificado las siguientes temáticas apremiantes y que deben ser incorporadas en la agenda inmediata:

- 1. La pronta aprobación de las Reformas a la Ley de Protección al Consumidor.** Desde el mes de agosto de 2008, la Asamblea Legislativa recibió las propuestas de reformas a la Ley de Protección al Consumidor presentadas por CDC/ ENLACES y la Defensoría del Consumidor, sin embargo, no han sido discutidas, pese a los abusos que a diario se cometen en contra de las personas consumidoras. En consecuencia, es necesario que se aprueben las siguientes reformas: protección frente a la publicidad abusiva; límites en el cobro de comisiones y recargos por servicios financieros, prohibición del redondeo al alza, mayor protección de la información personal y crediticia y reglas para la terminación anticipada en los contratos de ejecución continúa, entre otros.
- 2. El impulso de reformas a la Ley de Telecomunicaciones.** Ya que esta Ley es resultado de la privatización del servicio de telefonía, es necesario impulsar reformas integrales que garanticen la tutela efectiva de los derechos de los y las usuarias. Estas, de igual forma, deberán armonizarse con las reformas a la Ley de Protección al Consumidor, a fin de asegurar la implementación de un procedimiento ágil para la resolución de reclamos y regular la terminación anticipada en los servicios de ejecución continua. También, es preciso que la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, SIGET, impulse la creación y aplicación de normas de calidad en este sector.
- 3. Promover los cambios necesarios a la Ley General de Electricidad.** A través de los cuales, se transparente el funcionamiento del mercado eléctrico, principalmente, en lo referido a la modificación de la metodología para el establecimiento del precio de la energía eléctrica, basados en costos reales de producción.
- 4. La presentación inmediata de las propuestas de Ley General de Agua y Ley de Subsector de Agua Potable y Saneamiento.** Desde 1998, ARENA prometió la creación del marco legal e institucional del agua y ofertó la aprobación de los instrumentos legales necesarios. Sin embargo, no honró estos compromisos. Dado que en el plan de gobierno del Presidente Mauricio Funes, existe la promesa de diseñar e implementar una política nacional del agua, desde una perspectiva integral, sustentable, equitativa y participativa, con el objetivo de asegurar una gestión integral del recurso hídrico, que tendría a la base el enfoque de cuenca y de derecho humano al agua, **consideramos que es el momento oportuno para que tanto el Ministro del Ambiente, como el nuevo presidente de ANDA, presenten las propuestas de Ley General de Agua y de Agua Potable y Saneamiento**, tomando en cuenta las propuestas ciudadanas presentadas en el año 2006 y 2007.

5. **El fortalecimiento de la protección de las y los usuarios del sistema financiero.** Innumerables son los abusos que enfrentan los y las usuarias del sistema financiero y, en particular, de las tarjetas de crédito, un problema que, entre otros aspectos, tiene que ver con la ausencia de regulación y vigilancia de las instituciones bancarias y crediticias, las prácticas empresariales y las altas tasas de interés. Según estudios del CDC, **las tasas de interés** han experimentado, en el último año, incrementos entre un 3% y 49%, afectando más a los y las usuarias con los límites de crédito de montos bajos. Frente a esta problemática, cada vez más agobiante para las y los consumidores, **es urgente abrir la discusión legislativa y aprobar, lo antes posible, la Ley del Sistema Financiero y de Tarjetas de Crédito.**
  
6. **La pronta aprobación de la Ley de Comercialización de Hidrocarburos y la Política Energética.** Es del conocimiento público que los problemas del mercado de los hidrocarburos tienen como causas, entre otros aspectos, la falta de regulación y vigilancia, la ausencia de competencia en el sector, los abusos de las empresas y, en consecuencia, esto repercute en altos precios de los combustibles que han golpeado la deteriorada economía de las familias salvadoreñas. **Que de forma inmediata, se retome, por parte del Ejecutivo y el Legislativo, las propuestas de Ley de Hidrocarburos y la Política Energética, las cuales contribuirán a fortalecer la capacidad institucional del Estado,** estableciendo las bases de una verdadera regulación del sector y la actualización del esquema de sanciones y obligaciones de los actores de la cadena de comercialización, entre otros. Asimismo, el Estado, debe apoyar los proyectos de energía renovables, que garanticen la diversificación de la matriz energética del país, con el fin de reducir la dependencia de los derivados del petróleo.

**Por tanto, el CDC hace un llamado:**

1. A las nuevas autoridades de la Defensoría del Consumidor, ANDA, Ministerio del Medio Ambiente y Recursos Naturales, SIGET y el Ministerio de Economía para que en lo inmediato presenten las iniciativas legales antes comentadas.
  
2. A las comisiones de trabajo competentes de la Asamblea Legislativa, inicien lo antes posible las discusiones de los anteproyectos de reformas presentados, con los cuales se contribuirá a fortalecer la institucionalidad de protección a las personas consumidoras.

**San Salvador, 9 de junio de 2009**