

En 2007: El sistema de protección a consumidor desbordado por crisis económica

Aunque desde el año 2005 el país posee un nuevo marco legal e institucional de protección a los derechos de las personas consumidoras, expresado en la existencia de una nueva ley y en la creación de la Defensoría del Consumidor, existe una creciente insatisfacción por el funcionamiento de la lógica del mercado en algunas áreas estratégicas para la economía y la sociedad.

En este balance anual se hará referencia a la aplicación del marco legal e institucional de protección a los derechos de las personas consumidoras, se analizará la regulación sectorial en algunos bienes y servicios básicos y, finalmente, se hará una aproximación al papel jugado por las principales asociaciones de consumidores del país.

1. Aplicación del marco legal e institucional de protección a los derechos de las personas consumidoras.

La Defensoría del Consumidor, en general, tiene una buena imagen mediática, ha impulsado varias acciones con relativo éxito, está contribuyendo a la difusión de los derechos y promoviendo una nueva cultura de consumo, tanto en proveedores como en consumidores.

Sin embargo, la mejor señal de la resistencia que algunos grupos empresariales están haciendo al trabajo de la Defensoría es la demanda judicial de que ha sido objeto por la empresa **Tropigas de El Salvador**.

Los principales cuestionamientos al trabajo de la Defensoría del Consumidor en este año se resumen en lo siguiente:

- Luego de dos años de vigencia de la nueva ley, sigue siendo una omisión grave la no juramentación y despliegue formal del funcionamiento del **Consejo Consultivo**, órgano que, según la ley, tiene la facultad de proponer al Presidente de la República la remoción de los miembros del Tribunal Sancionador y de la Presidencia de la Defensoría, por incumplimiento a sus funciones legales.
- Sobre el funcionamiento del Tribunal Sancionador, muchas personas consumidoras recientes la tardanza en las resoluciones de sus casos; de hecho, de 11 denuncias formales por violaciones a derechos colectivos presentadas por el CDC desde marzo a diciembre 2007, la Defensoría únicamente ha notificado la resolución sólo un caso.
- A pesar de que la ley establece la obligación de hacer públicas las sanciones impuestas por la Defensoría, sólo en casos excepcionales esto se ha cumplido.

2. Análisis de la regulación sectorial en algunos bienes y servicios básicos.

Teniendo en cuenta la priorización temática con la que trabaja el CDC, en este apartado se considera únicamente los siguientes bienes y servicios básicos: agua, electricidad, telefonía, alimentos, medicamentos y combustibles.

- **Se constata que la mercantilización del agua es favorecida por la falta de una Ley General de Agua y de una Ley de Agua Potable y Saneamiento.**

Una investigación del CDC puso al descubierto **el floreciente negocio del agua envasada** (100 marcas registradas por 89 empresas envasadoras); se determinó que de una muestra de 34 marcas, una tercera parte **envasa agua proveniente de la red pública; y las empresas envasadoras que obtienen el agua de pozos, sólo pagan 6 centavos de dólar por cada mil litros de agua extraído** del manto acuífero, cantidad ínfima en comparación a los 240 dólares que representa la venta de 1000 litros de agua embolsada.

En este año, una vez más, el Órgano Ejecutivo incumplió la promesa de hacer más de una década de que presentaría a la Asamblea Legislativa sus propuestas de ley general de agua y ley de agua potable y saneamiento; dicha omisión favorece la mercantilización del agua, la baja inversión en el sector y la violación al derecho humano al agua.

- **Reforma en marco regulatorio de la electricidad ayuda rebajar tarifas y facilitará el acceso al servicio.**

La presentación de propuestas, el cabildeo y presión social ejercida ante la Asamblea Legislativa y la SIGET contribuyeron a la reforma de la Ley General de Electricidad y a la modificación de los pliegos tarifarios aplicables a este servicio.

Estas modificaciones en el marco regulatorio tienen entre otros efectos positivos: la eliminación del cargo fijo por uso de la red de distribución de energía eléctrica y la ampliación de 25 a 100 metros la distancia en que la empresa distribuidora de electricidad está obligada a conectar nuevos servicios sin costo adicional para los usuarios.

La eliminación del cargo fijo por uso de la red provocará una reducción tarifaria de, al menos, el 5% a partir de enero de 2008; y la ampliación de la distancia para la conexión obligatoria de nuevos usuarios favorecerá a miles de familias pobres que por carecer de recursos no podían acceder al servicio de energía eléctrica.

- **Prevalecen vacíos regulatorios en servicio de telefonía.**

Análisis y debates impulsados por el CDC pusieron en evidencia aspectos críticos como los siguientes: el país tiene el minuto telefónico más caro de Centro América; la portabilidad numérica es una medida ofrecida desde julio de 1998 (fecha en que se vendió ANTEL), sin que hasta la fecha esto se haya cumplido; la falta de regulación del servicio de telefonía pública (pagada en monedas o tarjetas) ha permitido que al menos una empresa de teléfonos públicos monederos mantenga en operación “aparatos que roban” a los usuarios.

De los anteriores puntos, solo se ha anunciado que dentro de un año podría entrar en vigencia la portabilidad numérica; los otros problemas aún esperan soluciones.

- **Pasividad gubernamental frente al excesivo encarecimiento de alimentos básicos.**

De acuerdo a la DIGESTYC, entre noviembre 2006 y noviembre 2007, la Canasta Básica Urbana incrementó de \$ 140.02 a \$ 162.65, que representa un alza del 16.1%; un mayor aumento mostró la Canasta Básica Rural, que en mismo período subió de \$ 98.64 a \$ 121.78, con una subida del 23.4%.

Con respecto a la Canasta de Mercado, también en el mismo período subió su precio de \$ 682.00 a \$724.47, lo que significa un aumento del 6.22%.

Dentro de los alimentos que más han subido de precio entre diciembre 2006 y diciembre 2007, se encuentran los siguientes:

| Producto | Precio 2° semana Dic/06 | Precio 2° semana Dic/07 | Incremento (%) |
|-------------------------------|-------------------------|-------------------------|----------------|
| Frijol rojo de seda (1Lib.) | 0.50 ctvs | 0.85 ctvs. | 70% |
| Arroz (1Lib.) | 0.32 ctvs. | 0.45 ctvs. | 40.6% |
| Maíz (1Lib.) | 0.16 ctvs. | 0.21 ctvs. | 31.2% |
| Leche (1 Litro) | 0.95 ctvs | 1.05 ctvs. | 10.5% |
| Carne de res c/ hueso (1 Lb.) | 0.59 ctvs. | 0.85 ctvs. | 44% |

Fuente: Elaboración propia en base a Ministerio de Agricultura y Ganadería de El Salvador, Secretaría de Integración Económica Centroamericana (SIECA) y Consejo Regional de Cooperación Agrícola (CORECA).

Frente a esta problemática el gobierno salvadoreño se niega a tomar medidas regulatorias, por ejemplo regulación de precios, como ya está sucediendo en otros países de la región.

- **Excesiva liberalización provoca que los precios de medicamentos del país se ubiquen entre los más caros de Centro América.**

Como parte de la difusión hecha en octubre de una investigación de precios de medicamentos esenciales realizada por el CDC y las organizaciones de consumidores de Centroamérica, se destaca que El Salvador tiene 7 de los 21 medicamentos de marca más caros de la región, y 8 de los 21 medicamentos genéricos más caros de la región.

A pesar que estos resultados, al igual que los obtenidos por otra investigación realizada por la Universidad de El Salvador, muestran una grave problemática de encarecimiento de los medicamentos, parece ser que el gobierno salvadoreño no está dispuesto a buscar soluciones vía nuevas políticas y regulaciones.

- **Prevalece liberalización y perjuicios al consumidor en el mercado de hidrocarburos.**

A pesar de las reiteradas denuncias sobre los abusos de las compañías petroleras de no trasladar fielmente a los precios locales las bajas en el mercado internacional y no obstante haberse presentado propuestas técnicas para bajar los precios de los hidrocarburos, como la adopción del Sistema de Precios Paridad de Importación, los Órganos Ejecutivo y Legislativo fueron incapaces de crear una regulación para la comercialización de hidrocarburos, que evite los abusos de las petroleras y proteja a las personas consumidoras.

Por si lo anterior fuera poco, en noviembre el Órgano Ejecutivo aprobó la aplicación de un nuevo impuesto de 10 centavos de dólar por cada galón de combustible consumido, una medida que genera más perjuicios económicos para los consumidores de combustibles.

3. Papel jugado por las principales asociaciones de consumidores del país.

En cuanto a las denuncias atendidas en el CDC, durante el año 2007 se prestaron 1794 asesorías jurídicas, en donde los servicios públicos ocuparon el 62.2%, siendo el agua potable

el servicio más denunciado con 50.5%; seguido de la telefonía fija (16.1%); energía eléctrica (12.7%), y la telefonía móvil (11.3%). La ANDA, sigue siendo la empresa más denunciada en los servicios públicos.

Por otra parte, los proveedores de bienes y servicios privados, constituyeron el 37.8%, dentro de los cuales, los bancos y financieras fueron el rubro más denunciado (32.1%), seguido de las ventas de muebles y electrodomésticos (19.2%).

Un aspecto que corrobora la difícil situación económica del país, ha sido el alto porcentaje de personas que consultó sobre situaciones de morosidad y falta de capacidad de pago en el sector de tarjetas de crédito y bancos.

Un resultado favorable del trabajo impulsado por las organizaciones locales de consumidores y consumidoras fue lograr que las distribuidoras eléctricas repararan y dieran mantenimiento a redes de distribución eléctrica en 115 comunidades pobres, que implicó una inversión de U\$1,357,451.00, en beneficio de 7118 familias pobres.

Finalmente, es destacable que como parte de la campaña **“Desconectemos los altos precios de la luz”**, impulsada por las organizaciones de consumidores y otras organizaciones sociales, se logró incidir en la reducción de la tarifa eléctrica a partir del 2008, lo que representará un ahorro anual de al menos 19 millones de dólares.

San Salvador, 14 de diciembre de 2007.