

San Salvador, 18 de agosto de 2008

Señoras y Señores Secretarios
Honorable Asamblea Legislativa
Presente.

Respetables Señoras y Señores:

Reciban un cordial saludo del Centro para la Defensa del Consumidor, CDC, y del Enlace de las Asociaciones de Consumidoras y Consumidores de El Salvador, ENLACES, y nuestros mejores deseos por una fructífera labor en beneficio de la población salvadoreña.

Como será de su conocimiento, hace exactamente 3 años, el 18 de agosto de 2005, la Honorable Asamblea Legislativa aprobó la actual Ley de Protección al Consumidor, decisión que en su momento constituyó un importante avance en materia de protección de los derechos de las personas consumidoras.

Sin embargo, como resultado del ejercicio de vigilancia ciudadana sobre el cumplimiento de este marco normativo y del funcionamiento de la institucionalidad creada, hemos constatado que aún existen importantes vacíos que permiten abusos de las empresas en contra del interés de las personas consumidoras e impiden una mejor tutela de sus derechos.

En vista de lo anterior, el CDC y ENLACES consideran necesario que se realicen reformas a la Ley de Protección al Consumidor; y para tal efecto, han elaborado y presentan un pliego de reformas a dicha normativa; dentro de las modificaciones más importantes que estamos promoviendo, destacan:

1. **Incorporar nuevos derechos básicos de los consumidores:** a) Ser protegidos contra alzas inmoderadas en los precios de bienes y servicios esenciales; b) Ser protegidos de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados; y c) La defensa de derechos en procedimientos administrativos y judiciales.
2. **Establecer límites en el cobro de comisiones y recargos por servicios financieros,** de manera que solo se puedan cobrar comisiones y recargos identificados en el contrato; que estén justificadas por la prestación de servicios no inherentes al servicio contratado por el consumidor; o que respondan a un perjuicio efectivo causado al proveedor.
3. **Prohibir el redondeo al alza** en el tiempo consumido o el precio de los productos o servicios.
4. **Mejorar la protección legal de los usuarios de servicios técnicos y profesionales,** por ejemplo de cobros adicionales sin consulta y autorización o del cobro oneroso de insumos utilizados por el proveedor para la prestación del servicio contratado.
5. **Mayor protección de la información personal y crediticia del consumidor,** de manera que los proveedores y las entidades especializadas en la prestación de servicios de información no podrán compartir información del consumidor

vinculada a reclamos pendientes, y deberán eliminar, previa solicitud, toda la información de deudas del consumidor que han sido canceladas o cuyo plazo de cobro ha vencido.

6. **Establecer el derecho de la compensación también por la afectación a los intereses individuales.** La ley vigente solo reconoce la compensación por infracciones a intereses colectivos o difusos, lo que afecta a los consumidores individuales, quienes no obtienen ninguna forma de compensación por violación a sus derechos.
7. **Incorporar el derecho de retracto** (dejar sin efecto el contrato) cuando se realicen compras o contratos perjudiciales para el consumidor.
8. **Prohibición del cobro obligatorio de las propinas** en servicios de alimentos y bebidas.
9. **Creación de un proceso judicial** para la protección de derechos colectivos, que permita al consumidor obtener compensaciones y/o indemnizaciones por daños y perjuicios que haya sufrido.
10. **Otorgamiento de legitimación procesal a las Asociaciones de Consumidores** para actuar en procedimientos administrativos y judiciales.

En base a lo expuesto, y teniendo en cuenta lo dispuesto en los Artículos 18 y 131 ordinal 5º de la Constitución, a esa Honorable Asamblea Legislativa con respeto PEDIMOS:

- Estudiar y aprobar el anteproyecto de Reformas a la Ley de Protección al Consumidor, que adjunto presentamos.
- Que en el momento del estudio de la propuesta, se nos invite a la comisión legislativa respectiva.

Atentamente,



Armando Flores
Director Ejecutivo CDC



Ana Ella Gomez
Gerenta de Investigaciones CDC



Bertha Rivera
Presidenta ENLACES

CENTRO PARA LA DEFENSA
DEL CONSUMIDOR
C. D. C.



Enlace de las Asociaciones de Consumidores de El Salvador