

---

*Intergovernmental Group of Experts on Consumer Law and Policy*  
*(IGE Consumer)*

2nd SESSION  
3-4 July 2017  
Room XVII, Palais des Nations, Geneva

Tuesday, 4 July 2017  
Afternoon Session

**Review of capacity-building in and technical assistance on consumer  
protection law and policy**

Presentation by  
El Salvador

*This material has been reproduced in the language and form as it was provided. The views expressed are those of the author and do not necessarily reflect the views of UNCTAD.*

---

# FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN EL SALVADOR

PROGRAMA COMPAL

---

EXAMEN DE REFUERZO DE CAPACIDADES Y ASISTENCIA TÉCNICA  
SEGUNDA REUNIÓN DEL GRUPO INTERGUBERNAMENTAL DE EXPERTOS EN DERECHO Y POLÍTICA DE  
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Ginebra, 3-4 de julio de 2017

Yanci Guadalupe Urbina

Defensoría del Consumidor de El Salvador



# Antecedentes

Fortalecimiento institucional y de capacidades

**2003.** Inicio de estudios de necesidades y prioridades en protección al consumidor y competencia en mercados, los cuales dan origen al programa COMPAL.

**2004-2007.** Implementación del Programa COMPAL fase I, incluyó a: Bolivia, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua y Perú.

**2007.** Evaluación del Programa COMPAL I, sus resultados positivos motivaron a que, en 2008, la Secretaría de Estado para los Asuntos Económicos (SECO) de Suiza, financiara la segunda fase del programa.

**2009-2013.** Implementación del Programa COMPAL fase II. Durante esta fase ya se contabilizaron más de 80 actividades a nivel nacional y una serie de actividades a nivel regional, donde se ha coordinado con: Comunidad Andina de Naciones, FIAGC, MERCOSUR, SELA, SICA, SIECA Y CONCADECO.

**2015.** Implementación del Programa COMPAL fase III.

**Objetivo central del Programa COMPAL:** asegurar la sostenibilidad de los sistemas de competencia y de protección al consumidor en los países beneficiarios y mejorar el funcionamiento de sus mercados a través de una perspectiva global e inclusiva y mejorar la competitividad de las empresas locales incluyendo aquellas en el sector informal, y a la vez generar bienestar para los consumidores.

Creación de la Defensoría del Consumidor: **2005**

1. Fortalecimiento de la capacidad institucional para dar respuesta inmediata a la ciudadanía

2. Elaboración del Plan Estratégico institucional para el período 2009-2014 fundamentado en seis pilares

Consolidación de la Defensoría del Consumidor

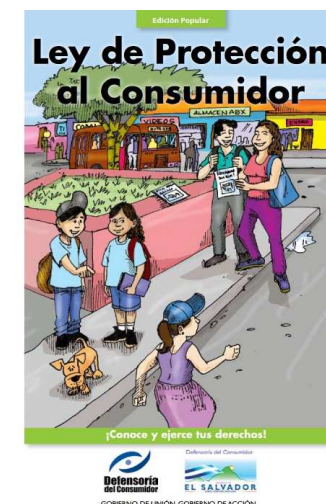
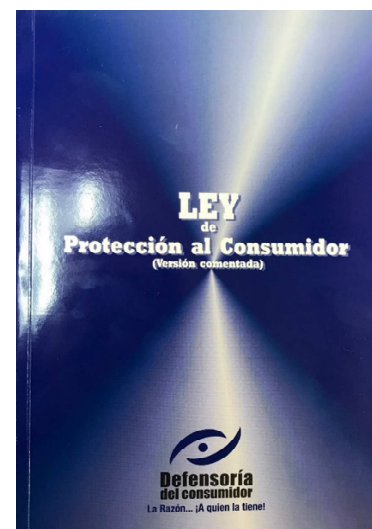
3. Formulación de la Política Nacional de Protección al Consumidor 2010-2020 y Plan de Implementación

4. Reforma integral a la Ley de Protección al Consumidor. La reforma fue aprobada por 80 votos, de 84 posibles, el 31 de enero de 2013

# 1. Fortalecimiento y divulgación del marco legal

El proyecto contribuyó a la generación de una estrategia de divulgación para el mayor conocimiento de la ciudadanía del marco legal que le protege en materia de Protección al Consumidor y de sensibilización ciudadana sobre sus derechos de consumo.

Actualmente, la Defensoría cuenta con una Ley reformada, con la Política Nacional de Protección al Consumidor 2010-2020 y con el Sistema Nacional de Protección al Consumidor en funcionamiento.



## 2. Formación de comunicadores y jueces en materia de Protección al Consumidor

En 2009, se desarrollaron talleres de formación en materia de protección al consumidor, dirigidos a periodistas y jueces. En total, participaron más de 120 jueces y más de 50 comunicadores.

Se les capacitó en derechos, obligaciones de los proveedores, cláusulas y prácticas abusivas, contratos de adhesión y garantía. Asimismo, sobre el esquema general de atención de reclamos.

Se fomentó un mayor conocimiento de la Ley de Protección al Consumidor y se sensibilizó a los participantes con la finalidad de realizar un trabajo coordinado y de colaboración mutua que permitiese una atención de calidad a la población salvadoreña, especialmente, en los campos de información, educación, atención de reclamos y denuncias.





### 3. Diseño de contenidos curriculares y guías didácticas sobre consumo responsable en educación básica y media

Educación para el consumo responsable y sostenible.  
Contenido metodológico de nivel de educación inicial y parvularia.



Educación para el consumo responsable y sostenible.  
Contenido metodológico de nivel de educación media.



Cuadernillo del alfabetizador:  
círculos de alfabetización para promover el consumo sostenible.



## 4. Fomento de la participación ciudadana y apoyo a Asociaciones de Consumidores

Asesoría técnica y jurídica brindada a 10 Asociaciones y Organizaciones locales de Consumidores para la obtención de su personería jurídica en los municipios siguientes:

- Ayutuxtepeque.
- Ciudad Delgado.
- Mejicanos.
- Panchimalco.
- San Marcos.
- San Martín.
- Santiago Texacuangos.
- Santa Ana.
- Sonsonate.
- Tonacatepeque.

Fortalecimiento del equipo y mobiliario de las Asociaciones de Consumidores para contribuir a su trabajo en los territorios.





# 5. Fondos concursables para las Asociaciones de Consumidores (2010)-COMPAL II

**Asociación de Consumidores y Consumidoras de Apopa (ACA)**

**Participación y acción de la defensa de mis derechos**



**Asociación de Desarrollo Comunal Dios está con Nosotros (ADESCODECOM). Metapán.**

**Educando a los pobladores del Cantón las Piedras sobre la LPC**



**Asociación de Consumidores en Acción de Santa (CON ACCION SANTA ANA)**

**Incentivando a los Consumidores en la defensa de sus derechos**



**Asociación de Consumidores de Santa Elena (ACSE). Usulután**

**Educando a los Consumidores en el tema de agua**



**Asociación de Seguridad Ciudadana de Santa Ana**

**Conociendo y ejerciendo nuestros derechos como consumidores y consumidoras**



**Asociación Defensora de los Consumidores de Texcuangos ADC-TEX.**

**Promoción de la Ley de Protección al Consumidor**





## 6. Fortalecimiento de la verificación y vigilancia de mercados

El proceso de fortalecimiento de verificación y vigilancia inició con el programa COMPAL con una serie de jornadas de capacitación al personal de la institución en los temas siguientes:

- Función de verificación y vigilancia.
- Relaciones con los proveedores.
- Confidencialidad.
- Procedimiento de inspección.
- Actas de inspección.
- Documentación adjunta al acta.
- Valor probatorio del acta de inspección, elaboración de informes o dictámenes, toma de muestras.



El proceso iniciado con COMPAL ha evolucionado hasta llevar al servicio de inspecciones de la Defensoría a la acreditación bajo la norma internacional ISO 17020, siendo la primera institución de protección al consumidor en Centroamérica en contar con ese certificado.



## 7. Desarrollo de manuales de buenas prácticas para la protección de las personas consumidoras

### Cooperación horizontal entre Costa Rica y El Salvador

Gracias al apoyo de la Dirección de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica, entidad homóloga de la Defensoría del Consumidor de El Salvador, se cuenta ahora en El Salvador con un Manual de Buenas Prácticas para la Protección de las Personas Consumidoras.

Asimismo, la Defensoría avanzó en la creación del Código de Buenas Prácticas para proveedores de Productos y Servicios Financieros.



SISTEMA NACIONAL DE  
**PROTECCIÓN  
al CONSUMIDOR**

**Defensoría  
del Consumidor**

REPUBLICA DE  
**EL SALVADOR**  
MINISTERIO DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO DE UNIÓN, GOBIERNO DE ACCIÓN





## 8. Lanzamiento del Sistema Nacional de Protección al Consumidor

El Sistema Nacional de Protección al Consumidor promueve y desarrolla la protección de los consumidores, desde la coordinación de la Defensoría, dependencias del Órgano Ejecutivo y demás instituciones del Estado que entre los asuntos de su competencia les corresponde velar sectorialmente por los derechos de los consumidores o vigilar a las empresas que operan con el público.

Actualmente, se conforma de más de 30 instituciones, las cuales articulan acciones en diversos sectores: salud, medicamentos, alimentos, servicios financieros, servicios públicos, energía, consumo sostenible, entre otros.

Mediante el programa COMPAL se impulsaron una serie de iniciativas que permitieron el relanzamiento del Sistema como las firmas de convenios, reuniones para la elaboración de la PNPC, etc. Gracias al plan de trabajo establecido, se logró fortalecer la coordinación de acciones con otras instituciones del Sistema, establecer convenios y cooperación, facilitar la apertura de Ventanillas (Gobernaciones Políticas Departamentales, Universidad de Sonsonate y Monseñor Romero), etc.





## 9. Descentralización de los servicios de la Defensoría del Consumidor



## 9. Descentralización de los servicios de la Defensoría del Consumidor





# 10. Diplomados en protección al consumidor

395 personas consumidoras  
capacitadas en 9 diplomados

Diplomado para Asociaciones de Consumidores (2008)  
44 participantes  
Universidad Tecnológica (UTEC)

Diplomado en Derecho y Consumo Sostenible (2013)  
47 participantes  
Universidad Centroamericana José Simeón Cañas (UCA)

Salud y Seguridad Alimentaria y Nutricional (2015)  
33 participantes  
Universidad Monseñor Oscar Arnulfo Romero

6 Diplomados sobre Derecho y Consumo Sostenible  
(2015-2016)  
271 participantes  
Universidad de El Salvador (UES), Oficina Departamental de la  
Asamblea Legislativa de Chalatenango y la Universidad de  
Sonsonate.





# 11. Fortalecimiento de capacidades técnicas: Escuela INDECOPI-COMPAL

- Programa de formación especializada en protección al consumidor en **comercio electrónico**. 2015.
- Programa de Educación Especializada: “La Protección del **Consumidor Financiero** en Latinoamérica” 2016.
- Curso de la Escuela INDECOPI: "Campañas de **educación para el consumidor** y de cumplimiento voluntario para empresas" 2017.



## Propuesta de reforma de la Ley de Protección al Consumidor en comercio electrónico



La Defensoría elaboró la propuesta de reforma de LPC en el tema de comercio electrónico, que de forma coordinada con las Asociaciones de Consumidores fue presentada ante la Asamblea Legislativa para su aprobación.

# Réplica de contenidos en educación financiera

