

## Lanzamiento Política Nacional de Protección al Consumidor

18 de Agosto de 2010

Señoras, señores, amigas, amigos:

Muchas gracias a todos por participar de este evento que la Defensoría del Consumidor ha organizado para celebrar el quinto aniversario de la vigente ley de Defensa del Consumidor y para dar a conocer las tareas que estamos realizando en esta materia.

Como ya se ha dicho, estamos presentando los lineamientos que conforman la nueva Política Nacional de Protección al Consumidor 2010-2020.

Como ya es de conocimiento de todos ustedes, desde mi llegada a la Presidencia las políticas públicas han seguido invariablemente el mecanismo de la consulta, el consenso y el diálogo de todos los sectores involucrados en cada área.

En este caso, se ha obrado de la misma manera y para la elaboración de los lineamientos y acciones de la nueva política de protección de los consumidores se han hecho rondas de consultas y se han tomado en cuenta las opiniones, experiencias y sugerencias de quienes se encontrarán comprendidos por los alcances de esta política.

Por eso, en primer lugar, quiero agradecer el trabajo realizado por las 34 instituciones de gobierno y autónomas, así como la colaboración de gremiales empresariales, academia y organizaciones de la sociedad civil, que han coordinado sus esfuerzos para que esta política se convierta en realidad.

Con la elaboración de este verdadero plan de acción, el gobierno en su conjunto se ha comprometido a trabajar mancomunadamente por la defensa de los derechos de los consumidores y consumidoras en todos los ámbitos, empezando, desde ya, por los servicios que ofrece el propio Estado.

Hoy, precisamente, como decía al comienzo, se cumplen cinco años de la entrada en vigencia de la actual Ley de Protección al Consumidor. Esa ley fue un avance respecto de la anterior, pero ha demostrado tener muchas limitaciones.

Sin embargo, más allá de sus deficiencias, del hecho de que no ampara completamente al consumidor y lo deja a merced de la arbitrariedad de la oferta empresarial de bienes y servicios, el principal problema de esta ley no ha sido – fíjense- su diseño, sino su incumplimiento sistemático.

De hecho, muchas de las acciones que se establecen en la política que hoy presentamos son exigencias que están incluidas en la ley vigente, pero que nunca se pusieron en marcha.

Para subsanar esta situación, tal como solicité el pasado 15 de marzo, Día de los Derechos del Consumidor, la Defensoría y el gobierno han trabajado en dos líneas fundamentalmente: Por una parte, en la aplicación efectiva de la ley vigente y, por otra, en la mejora de la misma.

En este sentido, me complace anunciarles que, además de implementar esta política que Armando Flores les acaba de exponer, que va acompañada de un plan de acción inmediata, en los próximos días haremos llegar a la Asamblea Legislativa una propuesta de reforma de la actual legislación, dirigida a una protección integral y más cabal del consumidor.

Al menos 40 artículos de la ley han sido revisados con el objetivo de reforzar los mecanismos de defensa de los consumidores. Se ha buscado incorporar experiencias exitosas en otros países e incluir nuestra propia experiencia en estos casi 15 meses de gobierno.

Se trata, pues, de una reforma exhaustiva que incluye, además, el reconocimiento de nuevos derechos. Me refiero a nuevos para El Salvador, porque en realidad son disposiciones que en la mayoría de países ya son una realidad pero que nuestro país aún no ha incorporado.

Me refiero, por ejemplo, al derecho a una garantía mínima en absolutamente todos los productos y servicios ofrecidos en el país. Esas garantías deben tener un tiempo mínimo y razonable de duración para proteger a quien compra o contrata. Esto es moneda corriente en otros países y debemos incorporar ese derecho para protección del consumo.

La reforma que hemos elaborado incorpora un derecho fundamental que ustedes, los consumidores, han reclamado siempre.

Es el derecho a la devolución del dinero cuando un producto comprado, por ejemplo, no funciona como debe.

¿Qué sucede hoy ante esa situación? Se perjudica el consumidor y el Estado no tiene facultad para exigir a la empresa vendedora o fabricante que devuelva el dinero. Hoy sólo podemos multar a una empresa, pero ¿acaso eso compensa a quien se ha visto perjudicado?

Con esta reforma, el usuario podrá reclamar que le devuelvan su dinero por un producto o servicio que no cumple con los requisitos debidos.

Hasta ahora –todos lo sufrimos en la vida diaria- los consumidores nos encontramos indefensos ante situaciones en las que la ley parece proteger más los intereses de las empresas que los del consumidor.

Hay otro aspecto de la política que formulamos y de la reforma a la ley que propondremos a consideración de las diputadas y diputados que quiero destacar: la protección de la salud y la seguridad en el consumo.

¿Qué significa esto?

Significa que seis instituciones relacionadas con la salud y su prevención se coordinarán para vigilar y garantizar las condiciones de salubridad de todos los productos, muy particularmente los de consumo masivo.

Eso implica realizar controles exhaustivos de calidad, crear un sistema de alerta temprana para los productos que supongan un riesgo para la salud y actualizar las normas técnicas existentes, entre otras acciones.

Como se puede ver, estamos promoviendo una política efectiva de protección del consumidor y haciendo un aporte sustancial a la ética que rige nuestro mercado actualmente.

¿Y qué quiero decir con esto exactamente? Que no vamos a continuar dando carta blanca a aquellas empresas que ignoran los estándares de calidad, o que no ofrecen ningún servicio post-venta, o que no tienen en cuenta las garantías o que, en el peor de los casos, ponen en peligro la vida de los ciudadanos y ciudadanas.

Esta política que ahora comienza a implementarse y las reformas de ley que promovemos buscan corregir viejas prácticas de nuestro mercado que no han permitido la sana competencia ni la mejora de la calidad en los productos y servicios.

De hecho, se establecerán sanciones para aquellos que no cumplan, pero también incentivos, para que aquellos que han decidido competir con mejor calidad y servicios no sean desalentados por la competencia desleal de quienes han sido amparados por un Estado patrimonialista o –como mínimo- desinteresado por la suerte del pueblo. De la misma forma que, por ejemplo, el lácteo puro salvadoreño que cumple con la normativa de salud lleva ya su sello de calidad, otros muchos productos y servicios verán igualmente compensadas sus buenas prácticas, con el consiguiente beneficio para los consumidores y para los buenos empresarios.

Amigos y amigas:

Sabemos que durante años la defensa de los consumidores se ha planteado como una batalla dialéctica, es decir, se consideraba que defender al consumidor equivalía a perjudicar a las empresas. Sin embargo, déjenme decirles que la experiencia nos muestra lo erróneo de este planteamiento.

En realidad no existe esa confrontación entre los intereses de los consumidores y los de los productores, de la misma forma que no hay una contradicción entre lo social y lo económico, ni entre la lucha contra la pobreza y el crecimiento económico. Todas esas teorías han fracasado y son completamente obsoletas.

Esos planteamientos de confrontación, propios de décadas pasadas, han demostrado su ineficiencia y están dando paso a un nuevo modelo en el que el crecimiento económico se sustenta sobre la base de la justicia social.

Ese es, precisamente, el modelo que estamos construyendo y del cual forma parte esta política de defensa de los consumidores.

Ese es el modelo que muchos no entienden o, mejor dicho, no quieren entender porque sienten que sus intereses personales o de grupo se ven perjudicados a favor de los intereses generales del pueblo.

Recientemente, durante la visita a Brasil, en la que nos acompañó un grupo de empresarios, vimos también cómo la creación de una ley integral de protección al consumidor, muy exhaustiva y férreamente aplicada, no sólo no frenó el crecimiento del país, sino que ha sido un factor de acompañamiento e impulso al proceso de transformación de Brasil en la última década y media.

¿Por qué? Porque, justamente, permitió romper estructuras oligopólicas injustas y sustituirlas por la sana competencia en un mercado que, por primera vez en su

historia, crecía gracias el aumento de la demanda interna, es decir, impulsada por la mejora de las condiciones de vida de la población brasileña.

Y no sólo Brasil ha mejorado la competitividad de sus empresas y productos al impulso de ese tipo de legislación. Chile, también es un buen ejemplo de esa tendencia e inclusive nuestro gran vecino México. Estas son experiencias muy valiosas que hemos tomado en consideración para nuestra nueva política.

En definitiva, la protección al consumidor no sólo favorece directamente a los usuarios de productos y servicios, sino que abre las puertas a un proceso de transparencia, de mejora de la calidad y de la competitividad sobre la base de intercambios justos.

Por eso, una vez más, quiero felicitar a todos los funcionarios y funcionarias que han trabajado en la puesta en marcha de esta política que hoy presentamos y que supone un gran paso hacia uno de los objetivos fundamentales de este gobierno: el respeto a los derechos individuales y sociales.

A las organizaciones que trabajan en la defensa de los derechos del consumidor les agradezco muy especialmente su labor y el apoyo que nos brindan.

A las empresas salvadoreñas les pido que nos acompañen en este proceso de transformación que estamos llevando adelante porque se verán también favorecidas por las políticas de crecimiento con justicia social que llevamos adelante.

Les pido a todos y todas que no nos dejemos guiar por confrontaciones del pasado, por ideologismos anquilosados y sin futuro, por intereses mezquinos y pequeños que buscan el privilegio personal o de grupo en detrimento de toda la sociedad.

Estamos atravesando una profunda crisis económica, social y cultural. Estamos enfrentando problemas del presente y heredados del pasado. Estamos comenzando a salir de una profunda recesión económica de más de dos años y lentamente se empieza a restablecer nuestra economía y el empleo comienza nuevamente a crecer.

Es, por lo tanto, el momento de unirnos por encima de nuestras diferencias, económicas, políticas, sociales, religiosas, y de comprender que nadie puede realizarse, progresar y ser feliz en una sociedad que no crece, que no progresa y que no es feliz.

No hay más que un hogar, amigas y amigos. El Salvador es un hogar único, el hogar de todos. Nunca podremos salir adelante si no es cuidando todos juntos de este hogar que hoy, más que nunca, nos necesita a todos.

Gracias nuevamente por acompañarnos esta mañana.  
Gracias por el apoyo que nos brindan para que sigamos trabajando por las transformaciones que el pueblo salvadoreño demanda y nos ha encomendado.

Que Dios les bendiga, que Dios bendiga a El Salvador