

**Protección de usuarios y usuarias de servicios financieros:
avances y desafíos
(Evento de la Defensoría del Consumidor)**

15 de Marzo de 2010

...DECÍAN HACE UNOS MINUTOS, QUE ES LA PRIMERA VEZ, QUE UN PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA, PARTICIPA DE ESTA CELEBRACIÓN Y ELLO, ME LLEVA A UNA REFLEXIÓN, QUE QUIERO COMPARTIR CON USTEDES. ¿QUÉ DECIMOS, CUANDO NOS REFERIMOS A UN CONSUMIDOR O A LOS CONSUMIDORES? ESTAMOS HABLANDO SOLAMENTE DE UNA PERSONA QUE CONSUME, QUE COMPRA O QUE ADQUIERE PRODUCTOS PARA SU CONSUMO. ¿ACASO SON LOS MISMOS, TODOS LOS CONSUMIDORES? YO DIRÍA QUE ESA ... EL CONSUMIDOR ES ESPECIALMENTE, LA MADRE QUE VA AL MERCADO, QUE COMPARA PRECIOS, QUE CUIDA EL DINERO PORQUE SABE QUE NO LLEGARÁ A FIN DE MES, PORQUE SABE ...INGRESOS ESCASOS PARA ATENDER LAS NECESIDADES BÁSICAS DE SUS HIJOS E HIJAS, DE SU FAMILIA. CONSUMIDOR TAMBIÉN ES EL TRABAJADOR, QUE CON SUS INGRESOS INSUFICIENTES, DEBE ATENDER LA ALIMENTACIÓN, LA EDUCACIÓN, LA SALUD, EL ... DE SU FAMILIA, ETCÉTERA, ETCÉTERA. CONSUMIDOR ES EL HOMBRE Y LA MUJER DE CLASE MEDIA, QUE LA CRISIS HA GOLPEADO, DEBILITANDO SUS INGRESOS Y QUEBRANDO SU NIVEL DE VIDA. EN FIN, CONSUMIDORES Y CONSUMIDORAS SON TODOS LOS SALVADOREÑOS Y SALVADOREÑAS, ES EL PUEBLO SALVADOREÑO. ASÍ MIRADAS LAS COSAS, COMPRENDERÁN POR QUÉ ESTE PRESIDENTE Y SERVIDOR DE USTEDES, ASISTE A ESTE ACTO.

(...), PORQUE MI PRIORIDAD ES ESTAR JUNTO CON EL PUEBLO, EN EL MOMENTO QUE ESTÁ ATRAVESANDO POR DIFICULTADES, POR PROBLEMAS, SOBRE TODO, POR PRIVACIONES. DE MODO QUE SIENTO QUE MI RESPONSABILIDAD ES ESTAR AQUÍ, ACOMPAÑANDO ESTA CELEBRACIÓN Y DANDO MI MENSAJE, EN UN DÍA TAN IMPORTANTE.

AMIGOS Y AMIGAS, CONSUMIDORES Y CONSUMIDORAS:

LA LABOR DE UN ORGANISMO, COMO LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR, ES VELAR POR LOS INTERESES DE LA POBLACIÓN, SOBRE TODO, DE LOS SECTORES DE MENORES RECURSOS, Y ES ESO LO QUE LA QUE LA DEFENSORÍA VIENE HACIENDO, ESPECIALMENTE DESDE EL PRIMERO DE JUNIO, DEL AÑO PASADO.

COMO HEMOS VISTO EN EL TESTIMONIO DE LA SEÑORA ALBA ZEPEDA DE ANDRÉU, QUE ES UNA CONSUMIDORA, COMO CUALQUIER OTRO DE NOSOTROS, EL TRABAJO SISTEMÁTICO DE LA DEFENSORÍA, DA SUS FRUTOS Y PERMITE CORREGIR LAS INNUMERABLES ANOMALÍAS Y ABUSOS QUE SE GENERAN, EN EL PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN Y QUE SIEMPRE AFECTAN A LOS USUARIOS. SIN EMBARGO, SOMOS CONCIENTES DE QUE EL PROBLEMA MÁS SERIO PARA LA FAMILIA SALVADOREÑA, RESIDE EN LOS BAJOS INGRESOS Y EN EL NIVEL DEL COSTO DE LA VIDA; COMO LO DICEN TODAS LAS ENCUESTAS SERIAS DE NUESTRO PAÍS.

ANTE LOS PRECIOS DE LOS PRODUCTOS BÁSICOS, NO HAN SUFRIDO MODIFICACIONES O VARIACIONES IMPORTANTES. LA CRISIS HA GOLPEADO FUERTEMENTE, EL EMPLEO Y LOS INGRESOS DE LOS SECTORES POPULARES Y ES AHÍ DONDE DEBE INTERVENIR EL ESTADO, PARA IR EN AUXILIO DE QUIENES MÁS SUFREN LA REALIDAD CRÍTICA QUE ATRAVESAMOS. PERO EL ESTADO TIENE TAMBIÉN SUS LIMITACIONES, PORQUE LA CAÍDA DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA, NO SOLO HA AFECTADO EL INGRESO DE LA FAMILIA SALVADOREÑA, TAMBIÉN HA AFECTADO LA RECAUDACIÓN IMPOSITIVA; ESTA TAMBIÉN SE HA CAÍDO.

UN MECANISMO QUE EL ESTADO HA USADO PARA ATENDER ESTA PROBLEMÁTICA, HAN SIDO LOS SUBSIDIOS. LAS TARIFAS DE AGUA, ELECTRICIDAD (...), QUE EL USUARIO HA VENIDO PAGANDO POR MUCHOS AÑOS, HAN SIDO SUBSIDIADAS DE MANERA INDISCRIMINADA, DE FORMA TAL, QUE HEMOS HEREDADO UNA INACEPTABLE DISTORSIÓN, EN LA QUE PARADÓJICAMENTE, SON LOS SECTORES DE ALTOS INGRESOS, LOS QUE SE BENEFICIAN AÚN MÁS, QUE LOS DE BAJOS RECURSOS, SIMPLEMENTE PORQUE CONSUMEN MÁS, Y LOS SUBSIDIOS NO ESTÁN DISEÑADOS PARA ESO. PERO SI BIEN LOS TRABAJADORES Y SECTORES POPULARES, RECIBEN UN BENEFICIO, EL COSTO ES ALTO Y SE PAGA CON LO QUE SE RECAUDA DE IMPUESTOS. ES DECIR, LOS SUBSIDIOS AL FINAL, LOS TERMINAMOS PAGANDO ENTRE TODOS. Y CUANDO NO SE FOCALIZAN, CUANDO SE DIRIGEN SOLAMENTE A QUIENES MÁS LO NECESITAN, EL COSTO, LO ACABAMOS PAGANDO TODOS. ES DECIR, LOS MÁS POBRES, TERMINAN SUBSIDIANDO, A LOS QUE MÁS TIENEN Y ASÍ HA SUCEDIDO HASTA AHORA, Y ESTO NO PUEDE CONTINUAR.

POR ESA CAUSA, PORQUE ES NECESARIO TENER JUSTICIA EN ESTE SISTEMA, COMENZAMOS A FOCALIZAR LOS SUBSIDIOS, TAREA PENDIENTE, QUE SE PUDO HABER HECHO AÑOS ATRÁS, PERO QUE POR ALGUNA RAZÓN, NO SE TOMÓ ESA DECISIÓN. COMENZAMOS POR EL AGUA Y LA APLICACIÓN DE UN PLIEGO TARIFARIO PUESTO EN VIGENCIA EN EL PASADO MES DE NOVIEMBRE, QUE TRAJÓ APAREJADA, DESAFORTUNADAMENTE, UNA SERIE DE PROBLEMAS QUE GENERARON DEMANDAS DE LOS USUARIOS. UN PORCENTAJE IMPORTANTE DE ESTAS DEMANDAS, ERAN RAZONABLES, PERO TAMBIÉN, NOS ENCONTRAMOS CON QUE HABÍAN OTROS RECLAMOS, A LOS QUE NO LES ASISTÍA LA RAZÓN, PORQUE LO QUE SE COBRABA AL USUARIO DE ESTE SERVICIO, CORRESPONDÍA EXACTAMENTE A LO QUE HABÍA CONSUMIDO. SIN EMBARGO, ANTE LA GRAN DEMANDA Y CANTIDAD DE RECLAMOS, DECIDÍ Y LE DI LA INSTRUCCIÓN AL NUEVO PRESIDENTE DE ANDA, DECIDÍ QUE SE REVISARA EL PLIEGO, SE HICIESE OTRO MÁS GRADUAL, QUE PROTEGIERA ESENCIALMENTE A LOS SECTORES MÁS NECESITADOS Y A LA CLASE MEDIA. TAMBIÉN TOMÉ LA MEDIDA DE QUE SE REVISARÁ LAS FACTURACIONES EN FORMA RETROACTIVA, A NOVIEMBRE ÚLTIMO, PARA APLICAR, EL NUEVO PLIEGO TARIFARIO Y ASÍ, SE DEVUELVA A LOS CONSUMIDORES, LO QUE SE LES HA COBRADO DE MÁS. ANDA YA HA COMENZADO ESTA TAREA Y ESTÁ DANDO RESPUESTAS A LOS USUARIOS. DE MANERA QUE A PARTIR DE ESTE MES, LOS USUARIOS, A LOS QUE CORRESPONDA, COMENZARÁN A RECIBIR EL DINERO QUE SE LES COBRÓ DE MÁS, EN FACTURACIONES ANTIGUAS, APLICADAS, A LA FACTURA QUE COMENZARÁN A RECIBIR.

COMO SE VE (...), EL ESFUERZO QUE HACE EL GOBIERNO Y TODOS LOS QUE PAGAMOS LOS IMPUESTOS, SIRVA PARA AYUDAR A QUIENES MÁS DIFICULTADES TIENEN. PERO A LA VEZ, QUIENES TIENEN MAYORES INGRESOS, QUE SON LOS QUE GENERALMENTE MÁS CONSUMEN, DEBEN PAGARLA. NO ES QUE PAGUEN MÁS, FÍJENSE BIEN, NO ES PAGUEN MÁS, PORQUE TIENEN MAYORES INGRESOS; PAGARÁN MÁS, PORQUE SON LOS QUE MÁS CONSUMEN, EN VIRTUD DE SUS INGRESOS. ES UN PRINCIPIO DE EQUIDAD, DE IGUALDAD ELEMENTAL, QUE CARACTERIZA LA (...) DE ESTE GOBIERNO. Y AL MISMO TIEMPO DEBEMOS TOMAR CONCIENCIA, DE QUE EL AGUA ES UN RECURSO QUE NO ES INAGOTABLE, ES UN RECURSO QUE SE PUEDE AGOTAR EN CUALQUIER MOMENTO Y QUE ES CARO. CUESTA MUCHO OBTENER, PROCESAR Y DISTRIBUIR EL AGUA, Y POR ELLO PEDIMOS A LA POBLACIÓN HACER UN USO RAZONABLE Y RESPONSABLE DE ESTE VITAL ELEMENTO.

QUERIDAS AMIGAS Y QUERIDOS AMIGOS:

EN LOS PAÍSES AVANZADOS LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR ES UNA POLÍTICA DE NACIÓN DE LARGO PLAZO Y QUE ESTÁ COMPLETAMENTE AL MARGEN Y POR ENCIMA DE LOS VAIVENES POLÍTICOS, CON ESE MISMO CRITERIO COMENZAMOS....

LE HE PEDIDO A LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR, QUE PRESIDE NUESTRO BUEN AMIGO ARMANDO FLORES, QUE EN UN LAPSO DE 90 DÍAS ELABORE LA POLÍTICA DEFINITIVA EN ESTE TEMA, PARA CONTAR CON UNA POLÍTICA NACIONAL, UNA POLÍTICA QUE VAYA MÁS ALLÁ DEL TÉRMINO..., UNA POLÍTICA DE ESTADO, POR SUPUESTO EN CONSULTA CON LOS SECTORES PRIVADOS, CON LOS SECTORES EMPRESARIALES Y CON LAS ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL QUE DEFIENDEN LOS INTERESES DE LOS CONSUMIDORES.

ESTA POLÍTICA DEBE BASARSE EN PRINCIPIOS BÁSICOS TALES COMO LA PREVENCIÓN DE ABUSOS AL CONSUMIDOR, SU PROTECCIÓN EFECTIVA, LA PROMOCIÓN DE SUS... EL FOMENTO A LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA, LA DESCENTRALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA DEFENSORÍA, PARA QUE LLEGUEN EFECTIVAMENTE A TODO EL PAÍS, Y COMO HEMOS ESCUCHADO, ESTE PROCESO DE DESCENTRALIZACIÓN A TRAVÉS DE LAS DEFENSORÍAS MÓVILES YA HA ARRANCADO, YA HA PRODUCIDO RESULTADOS, EN ESTOS PRIMEROS NUEVE MESES DE GOBIERNO, PERO TAMBIÉN NUESTRO PRINCIPIO BÁSICO, FORTALECER LA COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

A SU VEZ ESTE ANTEPROYECTO DE LEY QUE ME HA ENTREGADO O DE REFORMAS A LA LEY QUE ME HA ENTREGADO ARMANDO FLORES, SERÁ REVISADO DE INMEDIATO POR LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA, PARA LLEVARLO A CONSIDERACIÓN DE LA ASAMBLEA LEGISLATIVA, ASÍ ES QUE EN ALGUNOS DÍAS, SEÑOR PRESIDENTE... DE LOS AMIGOS DIPUTADOS LES ESTARÁ LLEGANDO ESTA INICIATIVA.

DE ESE MODO CONTAREMOS CON EL MARCO LEGAL ADECUADO Y CON LAS POLÍTICAS EFECTIVAS QUE NOS PERMITAN GARANTIZAR QUE EL USUARIO

DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y DE LOS QUE PRESTAN AQUELLAS PRIVADAS ESTARÁ PROTEGIDO POR EL ESTADO.

ANTES DE FINALIZAR QUISIERA COMPARTIR CON USTEDES UNA REFLEXIÓN ACERCA DE LA SITUACIÓN POR LA QUE ATRAVIESA EL PAÍS Y LA LABOR DE MI GOBIERNO. EN PRIMER LUGAR Y YA LO ... ARMANDO, QUIERO RECORDAR, QUE HACE UN AÑO EXACTAMENTE FUI ELECTO PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA, Y LE QUIERO AGRADECER PÚBLICAMENTE AL PUEBLO SALVADOREÑO LA CONFIANZA QUE HA PUESTO EN ESTE SERVIDOR Y EL APOYO QUE ME BRINDAN A MI Y A MI GOBIERNO.

CUANDO LA MAYORÍA DE SALVADOREÑOS Y SALVADOREÑAS ME DIO SU VOTO, ME DIO AL MISMO TIEMPO UN MANDATO. HABÍA QUE COMENZAR UN PROCESO DE CAMBIO EN EL PAÍS PARA QUE LOS SECTORES MÁS VULNERABLES NO ESTUVIERAN PAGANDO EL MAYOR PESO DE LA CRISIS. POR SUPUESTO QUE EL MANDATO POPULAR VA MÁS ALLÁ Y ES MÁS AMPLIO QUE PROTEGER A LOS EXCLUIDOS, SE REFIERE A GENERAR LAS CONDICIONES DEL CAMBIO DE UN MODELO FRACASADO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL, POR OTRO QUE... A AMPARAR LA ESPECULACIÓN FINANCIERA Y SE... EN EL ESTÍMULO A LA PRODUCCIÓN Y AL TRABAJO TANTO NACIONALES COMO EXTRANJEROS Y QUE PROLONGAN LA INVERSIÓN PRODUCTIVA.

NO ES UN CAMBIO AL SISTEMA QUE ESTAMOS POR... ES UN CAMBIO DE MODELO GESTIÓN ECONÓMICA, EN LA MEDIDA EN QUE NOS HEMOS DADO CUENTA, Y EL SALVADOR NO ESCAPA A ELLO, DE QUE APOSTARLE A LA ESPECULACIÓN FINANCIERA NO CONDUCE A NADA.

EL PAÍS ENTRÓ HACE MÁS DE UN AÑO EN UNA RECESIÓN MEDIA, HA LLEVADO UNA MAYOR CAÍDA DEL EMPLEO Y DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA, HA LLEVADO TAMBIÉN AL ENCARECIMIENTO DE LOS SERVICIOS Y BIENES Y EL CONSECUENTE INCREMENTO DE LA POBREZA.

SIN EMBARGO EN EL PRESENTE SE OBSERVA UN LIGERO REPUNTE EN LA ECONOMÍA, QUE SI SE MANTIENE COMO TENDENCIA AL ALZA, NOS PERMITIRÁ COMENZAR A REMONTAR LA CUESTA E IR SALIENDO DE LA CRISIS, POR ESTA RAZÓN ES QUE ADQUIERE UNA GRAN IMPORTANCIA LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

EN LA MEDIDA QUE PODAMOS INCREMENTAR EL CONSUMO MASIVO, ESTAREMOS FORTALECIENDO EL MERCADO INTERNO, PERO ESTE SIGNIFICA DAR PASOS CONCRETOS COMO MEDIDA. Y YO TOMO MUY EN SERIO EN LA EXPERIENCIA EXITOSA DE OTROS PAÍSES.

HACE UNOS DÍAS RECORDARÁN USTEDES QUE TUVIMOS LA VISITA DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA FEDERATIVA DE BRASIL, EL PRESIDENTE LULA, Y ÉL ANTE LOS EMPRESARIOS Y LUEGO DESPUÉS ANTE LA PRENSA, DECÍA COSAS COMO ESTAS, BRASIL ES EL PAÍS QUE ENTRÓ DESPUÉS FRENTE A LA CRISIS, PERO FUE EL PRIMERO EN SALIR DE ELLA.

Y CUÁL ES LA CLAVE DEL GRAN MILAGRO... SUS RECURSOS, PROBABLEMENTE, NO LOS TENEMOS. PERO MÁS ALLÁ QUE ESO, LA CLAVE DE... PAÍS HERMANO DE BRASIL Y CON LA DECISIÓN QUE TOMÓ EL PRESIDENTE LULA DE FORTALECER EL CONSUMO, DE FORTALECER EL MERCADO INTERNO, DE RECONSTRUIR EL TEJIDO PRODUCTIVO, DE FACILITAR EL CRÉDITO Y EL FINANCIAMIENTO A LOS MÁS POBRES, Y ESO LE HA PERMITIDO SACAR EN LOS AÑOS QUE LLEVA DE SU GESTIÓN, YA CASI 8 AÑOS, CON SU SEGUNDO MANDATO A 30 MILLONES DE BRASILEÑOS DE LA POBREZA, QUE HAN PASADO DE SER POBRES Y LOS HA CONVERTIDO EN ... CON CAPACIDAD DE CONSUMO. PARA CONSUMIR NO BIENES IMPORTADOS, SINO QUE BIENES QUE CONSUME BRASIL, PORQUE AL MISMO TIEMPO EL ... DESARROLLO DE SUS SECTORES PRODUCTIVOS.

ESO ES LO QUE TENEMOS QUE HACER NOSOTROS, DEBEMOS CUIDAR QUE LAS EMPRESAS SE FORTALEZCAN, PERO DEBEMOS CUIDAR TAMBIÉN QUE LAS EMPRESAS, SOBRE TODO

ES QUE LO QUE TENEMOS QUE HACER NOSOTROS, DEBEMOS CUIDAR QUE LAS EMPRESAS SE FORTALEZCAN, PERO DEBEMOS CUIDAR TAMBIÉN QUE LAS EMPRESAS SOBRE TODO AQUELLAS QUE TIENEN UNA CONDICIÓN DOMINANTE EN EL MERCADO ARBITRARIAMENTE NO ... DE LOS CONSUMIDORES. DEBEMOS DE EVITAR LOS ABUSOS DE ACAPARADORES Y ESPECULADORES QUE DISTORSIONAN EL MERCADO Y AFECTAN LOS PRECIOS, DEBEMOS EVITAR LA MANIPULACIÓN DEL USUARIO Y NO DEBEMOS HACERLO CONTRA DE LA EMPRESA PRIVADA, SINO CON LA EMPRESA PRIVADA Y LAS ORGANIZACIONES QUE VELAN POR LOS INTERESES DE LOS CONSUMIDORES.

Y A SE HA PRESENTADO AQUÍ UN TESTIMONIO MUY ELOCUENTE QUE TENÍA POR OBJETO MOSTRAR RESULTADOS EN LA LABOR CONJUNTA DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR Y DE LA SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO EN LO REFERENTE A LOS SERVICIOS FINANCIEROS.

NO ES A MÍ A QUIEN TIENEN QUE AGRADECERLE, ES AL FUNCIONARIO QUE ESTÁ AL FRENTE DE ESTA DEFENSORIA QUE HACIENDO ACOPIO DE SU EXPERIENCIA COMO DEFENSOR DE LOS CONSUMIDORES, CUANDO LO HIZO DESDE UNA ORGANIZACIÓN DE LA SOCIEDAD CIVIL, AHORA LO ESTÁ HACIENDO DESDE EL GOBIERNO CENTRAL Y LO ESTÁ HACIENDO MUY BIEN.

LAS EMPRESAS MISMAS HAN PEDIDO ADELANTAR CON LA DEVOLUCIÓN... Y ESTE MECANISMO ESTA PUESTO EN MARCHA, ME COMPLACE ESCUCHAR DE BOCA DEL SEÑOR PRESIDENTE DE LA DEFENSORÍA, DECIR QUE SE HAN DEVUELTO MÁS DE CUATRO MILLONES DE DÓLARES, PORQUE ESE DINERO QUE VUELVE AL BOLSILLO DE LOS CONSUMIDORES, PERO SOBRE TODO, ME COMPLACE ESCUCHAR QUE SE HAN DEVUELTO CON LA COLABORACIÓN DE LAS EMPRESAS, LAS EMPRESAS HAN ENTENDIDO QUE COBRARON DEMÁS Y SI COBRARON DEMÁS TIENEN QUE DEVOLVER ESE DINERO.

EN ESTE PUNTO INSISTO, QUIERO AGRADECER A LAS EMPRESAS QUE HAN SIDO CONTROLADAS POR SU DISPOSICIÓN DE APOYO A ESTA TAREA QUE HOY NOS PERMITE DECIR QUE MILES Y MILES DE USUARIOS SE ESTÁN VIENDO BENEFICIADOS POR ESE CONTROL QUE ... Y ESO MISMO ES LO QUE ESTAMOS HACIENDO NOSOTROS EN EL GOBIERNO. ANDA TAMBIÉN VA A DEVOLVER LO COBRADO INJUSTAMENTE.

AMIGAS Y AMIGOS NUEVAMENTE AGRADEZCO A LOS ORGANIZADORES LA INVITACIÓN QUE ME FORMULARON PARA ACOMPAÑARLOS, AGRADEZCO AL PRESIDENTE DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR, A SU EQUIPO TÉCNICO, AL TRABAJO QUE ESTÁN DESARROLLANDO,...PARA EMPRENDER LA LABOR TAN COMPLEJA QUE SE LES HA ASIGNADO. AGRADEZCO TAMBIÉN A LOS REPRESENTANTES DE ORGANISMOS GUBERNAMENTALES Y NO GUBERNAMENTALES, QUE TRABAJAN PARA ALIVIAR LA SITUACIÓN DE LA INMENSA MAYORÍA ...

GRACIAS... QUE DIOS BENDIGA A NUESTRO PUEBLO, QUE DIOS BENDIGA A EL SALVADOR.

MUCHAS GRACIAS