

nota informativa

San Salvador, marzo 26, 2020

Actuaciones de la Defensoría de Protección al Consumidor ante la pandemia COVID-19

El pasado miércoles 25 de marzo de 2020 la Defensoría de Protección al Consumidor, en el cumplimiento y ejercicio de sus funciones de vigilancia, fiscalización y sanción durante el “Estado de Emergencia Nacional por la Pandemia COVID-19” informó sobre la denuncia ciudadana relativa a la desconexión del sistema de suministro de agua de los residentes de las colonias Ciudad Versailles ubicada en San Juan Opico, Departamento de La Libertad y Ciudad Real ubicada en San Sebastián Salitrillo, Departamento de Santa Ana.

El proveedor realizaba gestiones de cobros anticipados por los meses de abril y mayo y la coacción por medio de avisos de desconexión de sistema de suministro de agua, por lo que la Defensoría de Protección al Consumidor ordenó la reconexión inmediata de los servicios suspendidos en el cumplimiento de los beneficios establecidos en el Decreto Legislativo No. 593 mediante el cual se declaró “Estado de Emergencia Nacional de la Pandemia por COVID-19”, conforme al artículo 24 de la Ley de Protección Civil, Prevención y Mitigación de Desastres”, Decreto Legislativo No. 599 que reformó el art. 9 del Decreto Legislativo No. 593 antes mencionado, el cual dispone: “No incurrirán en incumplimiento de obligaciones contractuales y tampoco penalidades civiles y mercantiles, todas aquellas personas que se vean imposibilitadas de cumplir sus obligaciones por estar afectadas directamente por las medidas aplicadas en



cumplimiento de este decreto” y Decreto Legislativo número 601 en el que se creó la Ley Transitoria para Diferir el Pago de Facturas de Servicios de Agua, Energía Eléctrica y Telecomunicaciones (teléfono, cable e internet).

La anterior acción realizada por dicho proveedor es considerada como una practica abusiva la cuales pueden ser sancionadas con una multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

La defensoría de Protección al Consumidor hace un llamado a todos los proveedores a cumplir con las medidas implementadas por el Gobierno Central y a no incumplir con los derechos de los consumidores antes esta situación de crisis que atraviesa El Salvador.

Reformas a la Ley de Protección al Consumidor

Mediante el Decreto Legislativo No. 602 de fecha 20 de marzo de 2020 se reformaron los artículos 44 y 58 de la Ley de Protección al consumidor de la siguiente forma:

Artículo 1“Adicionase un numeral 3) al inciso segundo, del artículo 44 de la siguiente manera:

“3) Ofrecer, comercializar o vender, bienes o servicios a precios o cantidades superiores al máximo fijado por la Defensoría del Consumir. Incurrirán en la referida infracción proveedores habituales o eventuales de dichos productos, así como cualquier persona natural o jurídica que realice alguna de dichas acciones, en establecimientos comerciales, lugares públicos o privados, o mediante comercio electrónico”

Tal artículo corresponde a las denominadas “infracciones muy graves” tal reforma nace de la necesidad de regular lo establecido por las medidas adoptadas por la Pandemia COVID-19 y dentro de las cuales faculta a la



Defensoría de Protección al Consumidor la fijación de precios de los productos de primera necesidad ante la situación de emergencia que sufre El Salvador.

Además, es interesante señalar que se agregó al comercio electrónico ya que actualmente algunas empresas que han sido exceptuadas de las **“Medidas extraordinarias de prevención y contención para declarar el territorio nacional como zona sujeta a control sanitaria, a fin de contener la pandemia COVID-19”**, continúan ofreciendo al público mediante aplicaciones virtuales y a domicilio la venta de productos alimenticios, farmacéuticos, entre otros.

Así mismo el artículo 2 del referido decreto establece “Reformase el literal c) del artículo 58 de la siguiente manera:

c)” fija y modificas los precios máximos de los bienes intermedios y finales de uso o de consumo y de los servicios en caso de emergencias nacional, calamidad pública o desastre, siempre que se trate de productos y servicios esenciales.

Así como también de restringir y regular cantidad a adquirir por consumidor de los bienes intermedios y finales de uso o de consumo en caso de declaratoria de emergencia nacional, calamidad pública o desastres, ya sea por daño producido en el país o por la posible ocurrencia de un daño por riesgo internacional, tales como pandemias, epidemias, endemias, siempre que se trate de productos esenciales o necesarios durante la declaratoria”

El artículo 58 de la Ley de Protección al Consumidor corresponde a las competencias y atribuciones que dicha autoridad posee frente a los administrados.

Por lo que es lógico que tal artículo se reforme en lo que respecta a la fijación, modificación, restricción y regulación de precios máximos de productos esenciales y servicios de uso y consumo, así como de la obtención de estos como consecuencia de una Emergencia Nacional o calamidad pública.



Ismael Miranda, Asociado de ECIJA El Salvador