

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES.  
ESCUELA DE CIENCIAS JURÍDICAS.**



**EL DERECHO DE LA EDUCACIÓN JURÍDICA EN CONSUMO Y SU  
APLICACIÓN COMO TUTELA JURÍDICA A LOS DERECHOS  
BÁSICOS DE LOS CONSUMIDORES, FRENTE A LAS  
LIMITACIONES EN LOS EJERCICIOS DE LAS POTESTADES  
ADMINISTRATIVAS Y SANCIONADORAS SALVADOREÑAS.**

**TRABAJO DE GRADO PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO(A)  
EN CIENCIAS JURÍDICAS PRESENTADO POR:**

**REMBERTO AFRODICIO ÁLVAREZ RODRÍGUEZ.  
JOSELIN MAGALY JORGE MIRANDA.  
CARLOS RODRIGO LOVATO MEJÍA.**

**DOCENTE ASESOR:**

**DR. LUIS ALONSO RAMÍREZ MENÉNDEZ.**

**CIUDAD UNIVERSITARIA, SAN SALVADOR, OCTUBRE 2,021.**

**TRIBUNAL CALIFICADOR**

**LIC. NOÉ GEOVANNI GARCÍA IRAHETA  
(PRESIDENTE)**

**LIC. JESÚS ERNESTO PEÑA MARTÍNEZ  
(SECRETARIO)**

**DR. LUIS ALONSO RAMÍREZ MENÉNDEZ  
(VOCAL)**

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.**

**Msc. Roger Armando Arias Alvarado.**

**RECTOR.**

**Dr. Raúl Ernesto Azcúnaga López.**

**VICERRECTOR ACADÉMICO.**

**Ing. Juan Rosa Quintanilla Quintanilla.**

**VICERRECTOR ADMINISTRATIVO.**

**Msc. Francisco Antonio Alarcón Sandoval.**

**SECRETARIO GENERAL.**

**Lic. Rafael Humberto Peña Marín.**

**FISCAL GENERAL.**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES.**

**Dra. Evelyn Beatriz Farfán Mata.**

**DECANA.**

**Dr. Edgardo Herrera Medrano Pacheco.**

**VICEDECANO.**

**Msc. Digna Reina Contreras de Cornejo.**

**SECRETARIO.**

**Msc. Hugo Dagoberto Pineda Argueta.**

**DIRECTOR DE LA ESCUELA DE CIENCIAS JURÍDICAS.**

**Lic. Diana del Carmen Merino de Sorto.**

**DIRECTORA DE PROCESOS DE GRADUACIÓN.**

**Lic. Enmanuel Cristóbal Román Funes.**

**COORDINADOR DE PROCESO DE GRADUACIÓN DE LA ESCUELA DE  
CIENCIAS JURÍDICAS.**

## **ÍNDICE.**

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>i</b>
--------------------------	----------

### **CAPÍTULO I**

#### **PLANTEAMIENTO, FORMULACIÓN Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.**

1.1. Antecedentes históricos.....	1
1.2. Identificación de la situación problemática.....	19
1.2.1. Consecuencias del problema.....	23
1.2.2. Perspectivas de solución del problema.....	25
1.2.3. Propuesta de solución.....	25
1.3. Enunciado o formulación del problema.....	27
1.4. Delimitación del problema.....	28

### **CAPÍTULO II.**

#### **JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS.**

2.1. Justificación.....	29
2.2. Formulación de objetivos.....	32
2.2.1. Objetivo general.....	32
2.2.2. Objetivos específicos.....	32

### **CAPÍTULO III**

#### **MARCOS SOCIO-HISTÓRICO, TEÓRICO-CONCEPTUAL, DOCTRINARIO Y JURÍDICO.**

3.1. Marco socio-histórico.....	34
---------------------------------	----

3.2. Marco teórico- conceptual.....	40
3.3. Marco doctrinario.....	46
3.4. Marco jurídico.....	50
3.4.1. Derecho a la educación en consumo.....	51
3.4.2. Definiciones.....	51
3.4.3. Alcances y clasificación.....	52
3.4.4. Instituciones encargadas de su protección.....	53
3.4.5. Ejemplos y la aplicación del derecho de educación en el Derecho de Consumo.....	64
3.4.6. Ámbito de aplicación del derecho dentro de la legislación salvadoreña.....	70
3.4.7. Ámbito de aplicación del derecho de educación en los derechos básicos del consumidor.....	75

## **CAPÍTULO IV**

### **SELECCIÓN DE MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS A UTILIZAR EN EL TIPO DE INVESTIGACIÓN.**

4.1. Tipo de investigación.....	91
4.2. Métodos, Técnicas e Instrumentos utilizados.....	92
4.2.1. Métodos.....	92
4.2.2. Técnicas.....	92
4.2.3. Instrumentos.....	93
4.3. Procedimiento de la ejecución.....	94
4.3.1. Análisis e interpretación de resultado.....	94
4.3.2. Análisis de datos.....	94
4.3.3. Representación de los datos.....	95
4.4. Análisis de encuesta por secciones.....	95
4.4.1. Resultado de tipo sociodemográfico.....	95
4.4.2. Resultados de la investigación.....	96

4.5. Análisis de entrevistas a directores de centros de estudios y líder sindical de Bases Magisteriales, funcionarios de la Defensoría del Consumidor y representante de Asociación de Consumidores.....	114
4.5.1. Resultado de tipo sociodemográfico.....	114
Conclusiones .....	139
Recomendaciones .....	143

**BIBLIOGRAFÍA.**

**“ANEXOS”.**

## **RESUMEN.**

El desarrollo de la evolución histórica del Derecho de Consumo a nivel mundial tiene una enorme trascendencia en cuanto a la educación de los derechos básicos de los consumidores, ya que, con la creación de organismos internacionales e instituciones gubernamentales e intergubernamentales junto a instituciones nacionales en El Salvador, implementan instrumentos jurídicos que permiten al consumidor conocer sus derechos y ejercerlos debidamente.

El correcto uso del derecho a una educación jurídica en consumo, permita que las relaciones de consumo generen una correcta cultura consumerista que guie a un consumo responsable y se realicen solamente aquellos gastos adecuados a la necesidad del consumidor, en donde exista una buena administración del dinero mejorando las condiciones alimentarias, saludables, económicas y sostenibles al medio ambiente.

El campo investigativo va dirigido a consumidores de educación básica, intermedia y superior, el análisis del conocimiento y aplicación en materia de educación en derechos básicos de los consumidores y consumo responsable se trate, procediéndose a la correspondiente conclusión y las debidas recomendaciones, de acuerdo a los resultados obtenidos..

Se indaga por medio de ejemplos de la vida cotidiana la necesidad existente de que la educación al consumidor genere hábitos de consumo responsables, que a mayor educación jurídica en consumo se posea, menor serán los riesgos y las vulnerabilidades a los derechos básicos que como consumidor se obtenga, y si ocurrieren se proceda debidamente a las instituciones correspondientes y a los respectivos procedimientos administrativos y sancionatorios que sean necesarios para el estricto cumplimiento de los derechos, que con una adecuada educación al consumidor se puede lograr.

## **SIGLAS.**

**CADH=** Convención Americana sobre Derechos Humanos.

**CECU=** Confederación de Consumidores y Usuarios.

**CI=** Consumers International.

**CNU=** Carta de las Naciones Unidas.

**CODEX=** Codex Alimentarius Commission o Código Alimentario.

**CONCADECO=** Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor.

**CSJ=** Corte Suprema de Justicia.

**DGPC=** Dirección General de Protección al Consumidor.

**DUDH=** Declaración Universal de Derechos Humanos.

**FIAGC=** Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor.

**LPC=** Ley de Protección al Consumidor.

**MINEDUCYT=** Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología.

**OMS=** Organización Mundial de la Salud.

**PAIRCA=** Programa de Apoyo a la Integración Regional Centroamericana.

**PARLATINO=** Parlamento Latinoamericano y Caribeño.

**PDDH=** Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos de El Salvador.

**PGR=** Procuraduría General de la República.

**PIDESC=** Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

**PNPC=** Política Nacional de Protección al Consumidor.

**SICA=** Sistema de la Integración Centroamericana.

**SNPN=** Sistema Nacional de Protección al Consumidor.

**UES=** Universidad de El Salvador.

## **INTRODUCCIÓN.**

Esta investigación tiene como objeto conocer la importancia de la educación de los derechos básicos de los consumidores en la tutela jurídica para adaptar una cultura consumerista en la defensa de los derechos de las personas consumidoras, en la solución de conflictos de los medios administrativos y sancionadores en el territorio nacional, enfocando el derecho de la educación jurídica como fundamental en esta investigación, cuyo propósito de hacer un estudio Jurídico-Social en la construcción de una sociedad sensibilizada, adaptando una cultura consumerista al momento de contratar con agentes económicos para no ser víctimas del mercado, otorgándole herramientas de defensas, al conocer sus derechos como consumidores y los medios para ejercer la acción correcta a la solución de sus conflictos.

La educación jurídica de los derechos básicos de los consumidores en el ordenamiento jurídico salvadoreño forma parte de una disciplina jurídica novedosa, para mantener una cultura consumerista al contratar bienes y servicios, defendiendo sus derechos a través del uso de los medios administrativos y sancionadores ante los conflictos de las relaciones de consumo. En donde la educación funcione como derecho fundamental de toda persona humana siendo además perteneciente a los Derechos de Tercera Generación.

Reconocidos por tratados internacionales en su fomento y desarrollo, como las Directrices de las Naciones Unidas, la Convención Americana sobre Derechos Humanos entre otras normativas e instituciones internacionales, desarrollan directrices que inspiren el derecho de la educación en los distintos ordenamientos jurídicos, siendo obligación del Estado el funcionamiento y el desarrollo de políticas nacionales para el sistema de educación.

El fundamento constitucional de la educación se regula en el artículo 53 de la Constitución de la República de El Salvador, el cual dice: “El derecho a la educación y a la cultura es inherente a la persona humana; en consecuencia, es obligación y finalidad primordial del Estado su conservación, fomento y difusión”. En donde la integración de normativas en materia de consumo será necesaria en esta investigación, ya que la educación de los derechos básicos de los consumidores da las pautas necesarias para la defensa de sus intereses y proporciona los medios necesarios para su defensa.

Los consumidores tienen el derecho de ser educados en temas de consumo responsable y derechos básicos de los consumidores en los niveles de estudios del sistema educativo, para lograrlo es necesario que no se estudie como Eje Transversal, como se viene aplicando actualmente ya que los resultados han sido poco favorables debido a que estos temas al momento de ejecutarse por medio de los docentes, son de carácter opcional, y estos por la carga o desconocimiento pueden pasar sin dar una conciencia y cultura a los futuros consumidores.

La sociedad puede ser víctima del mercado voraz que espera que caigan en las garras del consumismo, y estos al estar desprotegidos y desconociendo la manera de defender sus derechos, los medios o donde acudir a denunciar a los agentes económicos del mercado, no actúen en la protección de estos mismos, y es que es necesario que los temas de educación en consumo sean de carácter obligatorio en la currícula educativa y que los educadores sean debidamente capacitados y desarrollen materiales didácticos para la enseñanza de los educandos de los centros de estudios.

La Defensoría del Consumidor tiene diferentes competencias otorgadas por la Ley de Protección al Consumidor, permitiendo que la educación en materia de consumo fomente su desarrollo en la sociedad y esto será a través de un

efectivo Sistema Nacional de Protección al Consumidor y la aplicación de la respectiva Política Nacional de Protección al Consumidor.

Para ser posible esta investigación, se hará uso del método socio-histórico; por presentarse los aspectos históricos más relevantes sobre el tema objeto de estudio así como la evolución del Derecho de Consumo hasta la actualidad, y se hará uso del método dogmático-jurídico; por ser un estudio de carácter jurídico de como la educación jurídica en consumo es fundamental e integradora a la protección de los derechos de los consumidores con el uso de jurisprudencia y la interpretación jurídica de la ley.

Es necesario que estos métodos se complementen con el uso de técnicas como las entrevistas, siendo estos entrevistados a directores de diferentes centros educativos del Área Metropolitana de San Salvador, que pertenecen a los niveles de educación básica, e intermedia, un líder sindical, así como a diferentes funcionarios propios de la Defensoría del Consumidor y del Centro de Solución de Controversias, sin dejar atrás la opinión de una determinada Asociación de Consumidores, que permitan entre todos ellos obtener conocimientos básicos respecto a la educación jurídica en materia de consumo.

La realización de encuestas como segunda técnica a utilizar, es dirigida a los estudiantes que pertenecen a los niveles de educación básica e intermedia de estas mismas instituciones educativas a las que se entrevisto a los directores, para conocer respecto al conocimiento que de derechos básicos de los consumidores posean los educandos. También se agrega a esta misma población, los estudiantes de la Licenciatura en Ciencias Jurídicas de la Universidad de El Salvador para complementar el nivel de educación superior de el país. Todo ello es posible con la incorporación de los instrumentos de

investigación realizados por medio de diversos cuestionarios formulados y dirigidos a los entrevistados y encuestados.

La estructura de la investigación en primer lugar se encuentra dirigida a aspectos históricos relevantes en la evolución del Derecho de Consumo; y posteriormente por ser un estudio jurídico de como la educación es fundamental e integradora a la protección de los derechos básicos de los consumidores en la función administrativa y sancionadora. Añadiéndose los respectivos resultados e interpretaciones respecto al uso de métodos, técnicas y procedimientos aplicados en la investigación de campo realizada, en donde se realizan las debidas conclusiones y recomendaciones a la investigación, así como los anexos correspondientes para complementar el tema de la educación jurídica al consumidor.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO, FORMULACIÓN Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.

Este capítulo se desarrolla con el propósito de identificar la evolución histórica de la educación en materia de consumo a nivel mundial y su aparición en las diferentes normativas, así como el surgimiento de las Agencias Gubernamentales e Intergubernamentales encargadas de velar por su protección.

#### 1.1. Antecedentes históricos.

El origen de los derechos de los consumidores históricamente, se ubica hacia mediados del siglo XVIII, como resultado de la revolución industrial, la nueva incorporación de la maquinaria y la aplicación de la ciencia y de la tecnología, mejorando procesos productivos obteniendo condiciones favorables en la Economía Europea, luego de la Segunda Guerra Mundial se gestionó el Derecho comparado y el reconocimiento y protección de los Derechos Humanos de Tercera Generación, en donde se enmarca el derecho a un ambiente sano, el derecho a la competencia, a la protección del patrimonio cultural y el derecho de los consumidores considerados en la época auténticos Derechos Humanos.<sup>1</sup>

Los Derechos de Tercera Generación, son derechos de la existencia derivada de la misma comunidad internacional, la cual reconocen valores que ayudan a la preservación de la humanidad protegiendo a un grupo de Estados que abarca a la comunidad en conjunto.<sup>2</sup> Por su parte los Derechos Humanos, son

---

<sup>1</sup> Ricardo Luis, Lorenzetti, *Consumidores*, (Argentina, Buenos Aires, Rubinzal-Culzoni Editores, 2,007),7.

<sup>2</sup> Luis Recansens, Polanco López, “*Los Derechos Humanos y el Sistema Penal Salvadoreño*”, (Tesis de Licenciatura, Universidad de El Salvador,1,993),18 <http://www.csj.gob.sv/Bvirtual.nsf/3db6532d39e032fd06256b3e006d8a73/c7ba9e2e5d2fa7df06256b3e00747a23?OpenDocument> acceso el 04 de diciembre de 2,018.

“valores que el ser humano posee por su propia naturaleza; es decir, un conjunto integral de valores incluidos la ética, la moral y la justicia”<sup>3</sup> siendo de vital importancia en el desarrollo del apareamiento de los derechos del consumidor y que a medida en que surgen diferentes movimientos sociales así mismo evoluciona el Derecho del Consumidor.

Estos antecedentes se remontan y los cita José Ovalle Favela; en un primer movimiento de los consumidores que da inicio a la puesta en pie de la defensa de sus derechos, que se remonta y se desarrolló en el primer período del siglo XX y fue provocado, entre otros factores, por el aumento de los precios y los escándalos relativos a las sustancias farmacéuticas; una segunda protesta de los consumidores tuvo lugar sobre la mitad de los años 30 y fue motivada por un desmesurado incremento de los precios al consumidor.

En plena depresión económica, la protesta culminó con la ampliación de los poderes normativos de la Comisión Federal para el comercio creada en el año 1,914, para combatir las actividades y las prácticas ilícitas o fraudulentas y un tercer movimiento de los consumidores sin dejarse atrás que se inició a mitad de los años 60, y es el resultado de una compleja convergencia de circunstancias, de las cuales una de las más importantes es el contraste entre las prácticas habituales del comercio y los intereses a largo plazo de los consumidores.<sup>4</sup>

Los derechos de los consumidores en su completa plenitud involucran innumerables aspectos dirigidos directamente a la dignidad de la persona; en este sentido, se ha dicho que el Derecho del Consumidor es sin duda, un

---

<sup>3</sup> Oscar Humberto, Luna, *Curso de Derechos Humanos “Doctrina y Reflexiones”*, (El Salvador, Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, 2,009), 44.

<sup>4</sup> José, Ovalle Favela, *Derechos del Consumidor*, ( México, Universidad Nacional Autónoma de México, 2,001), 3- 4.

vehículo social de protección general, vinculado a derechos elementales de la persona humana, con todo lo mencionado anteriormente se considera que el Derecho del Consumidor está encuadrado dentro del marco de lo que llamamos Derechos Humanos.<sup>5</sup>

Posterior a los primeros movimientos de consumidores conforme a José Ovalle Favela a lo largo de la historia, es en Estados Unidos de Norteamérica donde se inician las primeras organizaciones de consumidores y asociaciones que velaban por su bienestar, que tiene su culminación en el año de 1,928, con la formación de la Unión de Consumidores, cuyas finalidades y objetivos se encontraban dirigidos a obtener acceso a la información de productos consumidos, así como, a la libre selección de los mismos.

Más adelante específicamente el 15 de marzo del año 1,962, el presidente de ese entonces, John F. Kennedy estableció en su discurso realizado, los primeros cuatro derechos básicos de los consumidores que fueron: El derecho a la seguridad, el derecho a estar informado, el derecho a la libre elección y el derecho a ser educado por el Estado, estos derechos son fundamentales para los consumidores, el cual han sido la base para muchas batallas en defensa de los intereses de estos mismos hasta la actualidad.<sup>6</sup>

Ante todo ello la Unión Europea, también utiliza sus estructuras para participar, iniciar y apoyar desde distintos ángulos todo lo referente a esta protección, y sobre todo cabe aclarar que una faceta esencial de toda esta protección que retoma es, la educación al consumidor, en donde esta educación implique conocer y ejercer lo mejor posible sus derechos, esto se plantea como un

---

<sup>5</sup> Véase, Carlos E., Tambussi, Dir. Gordillo, *Derechos Humanos*, 5º Edición, (Fundación de Derecho Administrativo, 1,999), 13.

<sup>6</sup> *Educando al Consumidor*, (Ministerio de Economía, Dirección General de Protección al Consumidor, El Salvador, 1,998), 1.

objetivo principal, y que, de esta manera, son fundamentales todos los medios de protección al consumidor.<sup>7</sup>

Silvia Díaz Alabart señala: “Adviértase que en los años que lleva de desarrollo el Derecho del Consumidor, aparece el nacimiento a la contratación masiva, el comercio electrónico, la problemática ambiental, y los nuevos consumos en general derivados de las innovaciones tecnológicas. Y que por lo tanto será necesario expandir la educación y formación de acuerdo a los cambios que la misma sociedad obligue, o transforme o muestre múltiples cambios en su desarrollo en las nuevas dimensiones de diversas relaciones de consumo que se realice y que permita que el consumidor se encuentre debidamente educado y con el conocimiento respectivo.<sup>8</sup>

Es que, por el carácter expansivo y universal del Derecho de Consumo; se necesitan mantener las normativas universales para la protección a los consumidores, dentro de las cuales podemos encontrar: La *Declaración Universal de Derechos Humanos (DUDH)*; que tienen como ideal común el que todos los pueblos y naciones deben esforzarse, a fin de que tanto los individuos como las instituciones, inspirándose constantemente en ella, promuevan, mediante la enseñanza y la educación, el respeto a los derechos y libertades, y aseguren, su reconocimiento y aplicación universal y efectiva entre todos los Estados.<sup>9</sup>

Además, la *Convención Americana sobre Derechos Humanos (CADH)*; muestra que los Estados Miembros se comprometen a respetar los derechos y libertades reconocidos en ella y a garantizar su libre y pleno ejercicio a toda

---

<sup>7</sup> Silvia, Díaz Alabart, *Manual de Derecho de Consumo*, (Madrid, Editorial Reus, S.A. 2,016), 18-19.

<sup>8</sup> *Ibíd.*

<sup>9</sup> Declaración Universal de Derechos Humanos, (Francia, Asamblea General de las Naciones Unidas, 1,948).

persona que esté sujeta a su jurisdicción, sin discriminación alguna respecto a la diversidad de dimensiones en las que se puede desarrollar el ser humano.<sup>10</sup>

También se encuentran las *Directrices de las Naciones Unidas para la Protección al Consumidor*; aprobadas en el año 1,985, que son un conjunto valioso de principios mínimos para establecer las principales características que deben poseer las leyes de protección al consumidor, así como también las instituciones que las aplican y los sistemas de compensación que actúen a favor de las personas consumidoras, para asegurar, la salud, seguridad y educación en el consumo.<sup>11</sup>

El literal G: a partir del numeral 42, al numeral 48 especifica la formulación por parte de los Estados Miembros de programas generales de educación e información del consumidor, con el objetivo de capacitar y discernir, hacer elecciones bien fundadas de bienes y tengan conciencia de sus derechos y obligaciones. Y sea esta educación parte del plan de estudios básicos de los sistemas educativos, así como hacer un llamado a Asociaciones de Consumidores, organizaciones, escuelas u otros, a unirse y formarse en esta materia, cuidando en los actos de consumo al medio ambiente y promover la educación a todo consumidor en donde todo educador, profesional y analfabetos conozcan, participen y se eduquen con programas pertinentes.<sup>12</sup>

Los desafíos que las nuevas Directrices han establecido para la protección del consumidor basadas en las nuevas tecnologías agregadas en forma permanente al comercio electrónico y la digitalización extendida cada vez con mayor énfasis a las relaciones comerciales, sin olvidar por ello la educación y capacitación a consumidores y proveedores para la libertad de elección, la

---

<sup>10</sup> Convención Americana sobre Derechos Humanos, Pacto de San José, (Costa Rica: Corte Interamericana de Derechos Humanos, 1,969)

<sup>11</sup> *Ibíd.*

<sup>12</sup> *Directrices de las Naciones Unidas para la Protección al Consumidor*, ( Asamblea General de las Naciones Unidas, 1,985).

protección adecuada de los intereses económicos y la seguridad de los productos para el consumo, sean esencialmente promovidas de la manera más adecuada para la comprensión al consumidor.

La *Carta de las Naciones Unidas (CNU)*; regula los propósitos para mantener la paz y la seguridad internacional, con la finalidad de tomar medidas de manera colectiva y eficaces para prevenir y eliminar amenazas a la paz, y para suprimir actos de agresión u otros quebrantamientos y lograr por medios pacíficos de conformidad con los principios de la justicia y del Derecho Internacional, basadas en el respeto al principio de la igualdad de derechos y libre determinación de los pueblos y la aplicación de medidas adecuadas para fortalecer la paz universal.<sup>13</sup>

El *Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC)* y el *Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (CDESC)*; siendo el primero lo relativo a los Derechos Humanos en las condiciones sociales y económicas básicas necesarias para una vida en dignidad y libertad, considerando que, conforme a los principios enunciados en la Carta de las Naciones Unidas, la libertad, la justicia y la paz en el mundo permitan a cada persona gozar de sus derechos económicos, sociales y culturales y a sus derechos civiles y políticos.<sup>14</sup> Siendo el CDESC el ente encargado de verificar su pronto cumplimiento.

Prescribe también la *Asamblea General de Naciones Unidas (AGNU)*; que corresponde a los Estados Miembros formular, fortalecer o mantener una política enérgica de protección del consumidor, teniendo en cuenta las Directrices y los acuerdos internacionales pertinentes, en donde las Directrices

---

<sup>13</sup> Carta de las Naciones Unidas, (San Francisco, Estados Unidos, Corte Internacional de Justicia, 1,945).

<sup>14</sup> Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1,976).

ya citadas originalmente y aprobadas en el año 1,985, son la guía para que los Estados Miembros interesados en regular, interpretar y aplicar leyes, normas y reglamentos nacionales y regionales, sean creados y adaptados a sus propias circunstancias económicas, sociales, culturales y ambientales.<sup>15</sup>

A parte de las normativas expuestas, existen Agencias Gubernamentales e Intergubernamentales que también realizan función en relación a la educación al consumidor, en las cuales están: El *Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor (CONCADECO)*; el cual tiene como mandato, tutelar los derechos de los consumidores, es una institución regional que en materia de educación persigue armonizar las políticas públicas y los esfuerzos de los gobiernos de Centroamérica en materia de protección al consumidor. También promueve planes, políticas, programas, foros, eventos, gestiones técnicas y financieras para el desarrollo de proyectos conjuntos en beneficio de los consumidores, así como fomenta la cooperación con las universidades, las Asociaciones de Consumidores y los entes reguladores de los diferentes sectores.<sup>16</sup>

Así también la intervención del *Programa de Apoyo a la Integración Regional Centroamericana (PAIRCA)*; para que continúe apoyando al CONCADECO a fin de: Diseñar, desarrollar e instalar un sistema de información para el registro y seguimiento de las denuncias y quejas por consumos transfronterizos que se recibirán al tener la ventanilla única Centroamericana, también diseñar e implementar la red Centroamericana de alerta temprana en temas de

---

<sup>15</sup> “Directrices de las Naciones Unidas amplian y fortalecen protección al consumidor,” acceso el 05 de octubre de 2,018, <https://www.defensoria.gob.sv/directrices-de-naciones-unidas-amplian-y-fortalecenproteccion-al-consumidor/>

<sup>16</sup> “Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor: CONCADECO, Sistema de la Integración Centroamericana”, (2,007), acceso el 08 de octubre de 2,018. [http://www.sica.int/concadeco/resena\\_concadeco.aspx?IdEnt=771&Idm=1&IdmStyle](http://www.sica.int/concadeco/resena_concadeco.aspx?IdEnt=771&Idm=1&IdmStyle)

protección al consumidor, armonizar la legislación aplicable Centroamericana en el tema de protección al consumidor y diseñar la Política Centroamericana de Protección al Consumidor.<sup>17</sup>

Además se posee al *Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC)*; que surge como un foro multilateral especializado en el análisis y discusión de la política pública de protección al consumidor en los países de América Latina, que tiene como objetivo promover la cooperación entre los gobiernos de la región a través del intercambio de información y experiencias en torno a temas de interés común, con el fin de actuar con mayor eficacia en el desarrollo de un sistema de protección al consumidor en los ámbitos nacional y regional.<sup>18</sup>

Se preocupa también, por la protección de los consumidores en situación vulnerable y de desventaja, en la que se hizo patente la naturaleza de este consumidor, y por esta misma razón se decide la creación de un grupo de trabajo para intercambiar mejores prácticas, así como la protección de los consumidores, se incluye para conocer sobre las comisiones contractuales abusivas, la protección de los datos y la vida privada del consumidor, la solución de controversias y el otorgamiento de reparación por daños y perjuicios ocasionados.<sup>19</sup>

Por otra parte el *Código del Marco Referencial de Defensa del Usuario y del Consumidor del Parlamento Latinoamericano (PARLATINO)*; cuya finalidad es

---

<sup>17</sup> Ana Evelyn, Jacir de Lovo, Ricardo Maguiña, ed., *Compendio Estado de la Protección de los Derechos del Consumidor en Centroamérica*, (El Salvador, Algiers Impresores S.A de C.V., 2,008), 98.

<sup>18</sup> “Como no estar informado con la fiagc: FIAGC”, (2,001), acceso el 08 de octubre de 2,018. <http://www.fiagc.org>

<sup>19</sup> “Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales y protección al consumidor: FIAGC.” <http://www.unctadcompal.org/xi-foro-iberoamericano-agencias-gubernamentalesproteccion-al-consumidor-fiagc/>, acceso el 09 de octubre de 2,018.

normar las relaciones entre proveedores y consumidores, promoviendo y protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en dichas relaciones más la protección y defensa de los consumidores y usuarios de orden público e interés social.<sup>20</sup>

A lo que, la Comisión de Educación, Cultura, Ciencia, Tecnología y Comunicación, es parte de su estructura organizativa, en donde desarrolla competencias en relación al desarrollo de los sistemas educativos de la región, escolarizados y no escolarizados, formales y no formales, en todas las áreas y en todos los niveles, incluyendo lo relacionado con la erradicación del analfabetismo en América Latina y el Caribe.

Se encuentra también *Consumers Internacional (CI)* constituyendo de esta manera una federación de organizaciones de consumidores que tiene como principal objetivo abogar por el derecho de todas las personas a vivir en sociedades justas y equitativas que establezcan y respeten los derechos de los consumidores, a través de la creación de instituciones que permitan la educación, la debida investigación y la pronta representación ante los organismos internacionales.<sup>21</sup>

El *Codex Alimentarius Commission* o *Código Alimentario (CODEX)*; es un organismo internacional que establece las normas alimentarias y pone gran énfasis realizando diversos proyectos para proteger la salud, reducir la obesidad y promover una alimentación sana y responsable; su finalidad es, garantizar alimentos de calidad a todas las personas en cualquier lugar, en donde los consumidores pueden confiar en que los productos alimentarios que

---

<sup>20</sup> "Parlamento Latinoamericano y Caribeño: PARLATINO", (1,997), acceso el 10 de octubre de 2,018, <https://centrogilbertobosques.senado.gob.mx/parlatino>

<sup>21</sup> "Consumers International: Aunando esfuerzos por el cambio", (1,960), acceso el 10 de octubre de 2,018, <http://www.consumersinternational.org>

compran son saludables y de calidad y los importadores confiar así en que los alimentos que han encargado se ajustan a sus especificaciones.<sup>22</sup>

La *Organización Mundial de la Salud (OMS)*; constituida y pactada por ministros y altos funcionarios responsables de salud, alimentación, agricultura y otros aspectos de la nutrición y un marco de acción, que establece recomendaciones sobre políticas y programas para abordar la nutrición a través de múltiples sectores.<sup>23</sup>

La *Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU)*; como una organización caracterizada como democrática, progresista, pluralista e independiente, que fue la primera confederación constituida en España que representa a los consumidores en diferentes órganos consultivos y de normalización de productos; con el claro objetivo de mantener los lazos de colaboración y cooperación con el tejido social análogo a los fines perseguidos, priorizando aquellos que tengan directa relación con los derechos y obligaciones de los consumidores.<sup>24</sup>

Insta a educación a que incluya materias de consumo en la reforma educativa, que plantea resaltar la necesidad de incluir en los próximos planes de estudio determinadas materias que deberían ser esenciales en el proceso de aprendizaje de los jóvenes. Entendiendo que en el currículo de los estudiantes deberían incluirse contenidos por citar ejemplos; sobre hábitos saludables en alimentación, el uso adecuado y responsable de las nuevas tecnologías en móviles, videojuegos, internet, añadir el consumo responsable respecto a eficiencia energética y reciclaje.

---

<sup>22</sup> "Codex Alimentarius Commission o Código de Alimentos: CODEX", (1,981), acceso el 11 de octubre de 2,018, <http://www.fao.org/fao-who-codexalimentario/about-codexes/#c453333>

<sup>23</sup> "Organización Mundial de la Salud: OMS", (1,948), acceso el 12 de octubre de 2,018 <http://www.who.int>

<sup>24</sup> "Confederación de Consumidores y Usuarios: CECU", (1,983), acceso el 03 de octubre de 2,018 <https://www.cecua.es/index.php/quienes-somos>

Así como incluir conocimientos básicos sobre los servicios financieros, la seguridad de los productos y los derechos y deberes de los consumidores; convenciéndose de que la necesidad de inculcar a los niños desde pequeños este tipo de formación, posibilitará la generación de consumidores adultos mucho más preparados para hacer valer sus derechos como usuarios en las decenas de actos de consumo que desarrolla una persona todos los días.<sup>25</sup>

La protección de los derechos del consumidor aún tiene un largo camino por recorrer en Centroamérica y que para complementar su institucionalidad nacional y regional las Agencias Gubernamentales e Intergubernamentales desarrollan sus mejores esfuerzos para avanzar en los aspectos legales y en varios de los países está abierto el proceso de revisión y elaboración de propuestas de reformas a las leyes de protección al consumidor para el mejoramiento de su atención.<sup>26</sup>

Se debe remitir de igual manera a los antecedentes sucedidos a lo largo de la historia de El Salvador y conocer así la evolución obtenida en la protección de los derechos de los consumidores; que también experimenta un reciente e inédito proceso democrático al cual le antecede un largo período de conflictos internos generados por la concentración de la tierra, la exclusión social y la violación a Derechos Humanos fundamentales que han estado presentes en el país, prácticamente, desde que inició su período Post Colonial.<sup>27</sup>

En el *proceso pre- independentista* realizado a principios del siglo XIX, influían en su mayoría las ideas de emancipación que habían tomado cuerpo en las

---

<sup>25</sup> David Hurtado, "CECU insta a educación a que incluya materias de consumo en la reforma educativa", Nota de prensa, Confederación de Consumidores y Usuarios, (2012), 1. [https://cecu.es/prensa/notas2012/61educacion\\_consumo.pdf](https://cecu.es/prensa/notas2012/61educacion_consumo.pdf), acceso el 10 de agosto de 2,019.

<sup>26</sup> Jacir de Lovo, Ana Evelyn, ed., *Compendio Estado de la Protección*, 99.

<sup>27</sup> Alejandra Quintanilla, Abraham Mena, ed., *Institucionalidad y Derecho de Consumo en El Salvador*, (El Salvador, Equipo Maiz, 2,015), 15.

provincias centroamericanas, ya que existían conflictos fueran de carácter económicos y políticos entre criollos y españoles en la lucha de eliminación del monopolio económico de España y su dominación política, que en última instancia respondían a intereses clasistas, en donde la lucha a favor de la independencia que por momentos tuvo señales de rebelión generalizada sobre todo en los años de 1,811 y 1,814 fueron manipulados por la táctica de los criollos que estimulaban sus manifestaciones para después debilitarlas.<sup>28</sup>

Y mientras estas batallas continuaban sucediendo en el transcurrir de los años, en México, se luchaba por la independencia, en donde después de 11 años de lucha el 24 de septiembre del año 1,821 se declara la independencia de las provincias de Centroamérica. Posteriormente el 11 de enero del año 1,822 El Salvador declaraba ilegítima la anexión a México, se declara en rebeldía y se preparaba para la lucha armada bajo la dirección del Padre José Matías Delgado y del General Manuel José Arce.

A lo que en busca de una República Federal de Centroamérica el 05 de mayo del año 1,824 se ordena convocar a las Asambleas de cada provincia centroamericana, para emitir su propia constitución, en donde El Salvador ya la poseía, y que la promulgó con fecha del 12 de junio del año 1,824 <sup>29</sup> a lo que por otra parte la Constitución como República Federal de Centroamérica se promulgó el 22 de noviembre del mismo año; caracterizada desde un principio en los enfrentamientos despiadados realizados entre liberales y conservadores por el poder federal y estatal.

Dentro de los cuales provocaron que El Salvador realizara la sublevación indígena encabezada por Anastasio Aquino, quien finalmente es ejecutado en

---

<sup>28</sup> José María, Méndez, *Ponencia Breve Resumen Histórico del Movimiento Constitucional Salvadoreño, Seminario de Historia Contemporánea de Centroamérica. El Constitucionalismo y la Vida Institucional Centroamericana*, (El Salvador, Editorial Universitaria, 1,964), 9.

<sup>29</sup> Constitución de la República de El Salvador, (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 1,824).

el año de 1,833 pero que, al continuar esta lucha, las clases oligarcas de cada provincia pugnaban su separación, siendo que por Decreto del Congreso Federal del 30 de mayo del año 1,838 se disolviera la Federación dejando en libertad a los Estados federados para constituirse según su voluntad.<sup>30</sup>

Y fue hasta el año 1,983, que se promulgó una nueva *Constitución de la República de El Salvador*, cuya vigencia allanó un período de iniciación democrática luego de más de 50 años de regímenes militares que gobernaron el país. A efecto del interés de los consumidores, es importante mencionar que hasta esta Constitución se reconoce explícitamente el deber del Estado de defender a los consumidores, elevando los derechos de éste a rango constitucional pasando a formar parte dentro del respectivo orden económico del país.<sup>31</sup>

Fue que a partir del año 1,989 El Salvador entró en un proceso de reformas económicas estructurales con la finalidad de liberalizar, regular y privatizar la economía, propiciando así la inserción del país al nuevo modelo de desarrollo económico mundial, sustentado en la iniciativa privada y el apoyo de un Estado moderno y eficiente. Siendo el siguiente suceso histórico a tener en cuenta la apertura democrática que presenta notables avances, en donde el 16 de enero del año 1,992, como resultado de los Acuerdos de Paz se da fin al conflicto armado.

Se produjo posteriormente una reforma constitucional que abrió una importante transición política en el país referidas a la supresión del juzgamiento de parte de militares a civiles bajo Régimen de Excepción, la creación de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos (PDDH), el aumento del presupuesto para fortalecer el Órgano Judicial, se

---

<sup>30</sup> Darío, Villalta Baldovinos, *Teoría del Estado*, 3<sup>o</sup> Edición, (El Salvador, Imprenta Universitaria, 2,001), 81-82.

<sup>31</sup> Quintanilla, Alejandra, ed., *Institucionalidad y Derecho de Consumo en El Salvador*, 15.

modifica el período de los Magistrados de la Corte Suprema de Justicia (CSJ), la creación del Tribunal Supremo Electoral (TSE), se limitan las funciones de la Fuerza Armada (FA) y la creación de distintos cuerpos normativos para la protección de los consumidores.<sup>32</sup>

El Estado de El Salvador establece en la Constitución de la República en el artículo 101: “El orden económico debe responder esencialmente a principios de justicia social, que tiendan a asegurar a todos los habitantes del país una existencia digna del ser humano. El Estado promoverá el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos. Con igual finalidad, fomentará los diversos sectores de producción y defenderá el interés de los consumidores.”<sup>33</sup>

En ese orden de ideas se sometió a consideración de la Asamblea Legislativa (AL) un Proyecto de Ley de Protección al Consumidor (LPC) que como ya se ha expresado, desde el año 1,985, las Directrices de las Naciones Unidas realizaron un reconocimiento implícito de seis derechos fundamentales de los consumidores, siendo éstos: La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y su seguridad, la promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores, el acceso de los consumidores a una información adecuada, la educación de los consumidores, la posibilidad de una compensación efectiva a los consumidores y la libertad de constituir grupos u otras organizaciones de consumidores.

No obstante, la existencia de las anteriores Directrices y de la disposición constitucional que desde 1,983 establecía el deber del Estado de defender a los consumidores, fue hasta el año 1,992, cuando El Salvador logró aprobar la primera normativa de *Ley de Protección al Consumidor de 1,992*, hecho que

---

<sup>32</sup> Ministerio de Economía, *Educando al Consumidor*,3.

<sup>33</sup> Constitución de la República de El Salvador, (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 1,983), artículo 101.

fue posible gracias a los Acuerdos de Paz, creándose también la nueva Dirección General de Protección al Consumidor (DGPC). Y es que a partir de lo emitido por las Directrices de las Naciones Unidas en donde establecen que compete a los gobiernos nacionales mantener, formular o fortalecer una política enérgica para la protección de los consumidores, El Salvador inicia la vigencia de distintos cuerpos normativos especiales para la protección al consumidor.<sup>34</sup>

Teniendo en cuenta que la primera Ley de Protección al Consumidor promulgada a ese entonces, poseía vacíos que le impedían ser un instrumento jurídico fuerte y aplicable que cumpliera a cabalidad con su objetivo de salvaguardar el interés de los consumidores en sus relaciones de consumo en la protección de sus derechos, y que con la ayuda e intervención del Centro para la Defensa del Consumidor (CDC) impulsó en el año 1,995 una propuesta de reforma a dicha legislación. A partir de las propuestas del Centro para la Defensa del Consumidor y del Ministerio de Economía, en diciembre de 1,995 y en el mes de enero del año 1,996, respectivamente, de nuevo la Asamblea Legislativa abrió el debate sobre reformas a la legislación, proceso que finalizó el 14 de marzo de 1,996 con la aprobación de una nueva ley.<sup>35</sup>

Ampliándose solamente las atribuciones de la Dirección General de Protección al Consumidor, se modificó el régimen sancionatorio y se modifica que las resoluciones emitidas por la Dirección General admitían Recurso de Apelación ante el Ministerio de Economía. Finalmente, siempre queda como deuda en la legislación, la falta de reconocimiento del derecho a la educación de los

---

<sup>34</sup> Quintanilla, Alejandra, ed., *Institucionalidad y Derecho de Consumo en El Salvador*, 4.

<sup>35</sup> *Ibíd.*, 43.

consumidores y la libertad de constituir grupos u otras organizaciones de consumidores, dentro de los derechos del consumidor.<sup>36</sup>

Tomando en cuenta las deficiencias de la Ley de 1,996, existía una decisión de tomar la iniciativa en el tema y desarrolló un proceso de consulta para la formulación de una nueva ley, acompañados para ello de especialistas nacionales y extranjeros, y, fue por tanto que en el mes de mayo del año 2,005 que se presentó en la Asamblea Legislativa el nuevo Proyecto de Ley de Protección al Consumidor.

Las resistencias no impidieron que las dos propuestas de ley que estaban en manos de la Asamblea Legislativa fueran analizadas por la Comisión de Economía y el equipo técnico creado al efecto; luego de un trabajo de varios meses, el 18 de agosto del año 2,005, el Órgano Legislativo aprobó la nueva *Ley de Protección al Consumidor*, que entró en vigencia a partir del 8 de octubre del mismo año. Siendo esta ley que coloca a El Salvador en la vanguardia de los países con mejor legislación de protección al consumidor en la región.<sup>37</sup>

Esta normativa significó dar un salto hacia el futuro y un cambio cuantitativo y cualitativo, ya que el país había pasado de tener una ley de 40 artículos y un Capítulo Único (Ley de 1,996) a una nueva ley de 172 artículos con VI Títulos, y que fue el reconocimiento pleno de los derechos básicos de los consumidores regulado en el artículo 4 de esta misma y el fortalecimiento de la institucionalidad, ya que con esta ley la autoridad de protección al consumidor que aparece creada como la Defensoría del Consumidor, pasa de tener 8 atribuciones que se regulaban en la anterior ley del año 1,996 a 18

---

<sup>36</sup> *Ibíd.*, 45-47.

<sup>37</sup> Ley de Protección al Consumidor, (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2,005).

competencias según lo regulado por el artículo 58 de la ley actual. Y se incorpora luego de laboriosas reformas e intentos de nuevos proyectos; el derecho a la educación y formación en materia de consumo y el agruparse en Asociaciones de Consumidores para la protección de sus intereses.

Otras de las novedades que trajo consigo la ley se refieren a los principales órganos de dirección de la Defensoría del Consumidor en donde aparecen reguladas actualmente figuras como la Presidencia, el Consejo Consultivo, el Tribunal Sancionador, Direcciones y las debidas Unidades Administrativas, así como la instauración del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC) que con el avance de la investigación se definirá con mucha más precisión.

El referido sistema Nacional de Protección al Consumidor funcionará como mecanismo de coordinación de la institucionalidad del Estado con alguna competencia en el tema. Siendo todos necesarios para la prestación del servicio que les compete de acuerdo a sus atribuciones establecidas por la actual Ley de Protección al Consumidor, siendo por lo tanto el Presidente el máximo representante de la Defensoría del Consumidor que es la entidad encargada de aplicar la correspondiente ley.<sup>38</sup>

Posteriormente la Asamblea Legislativa aprobó un paquete de 42 reformas a la Ley de Protección al Consumidor del año 2,005, esta *Reforma legal a la Ley de Protección al Consumidor del año 2,013*; representa un nuevo e importante paso en la dirección de seguir modernizando el sistema legal e institucional de protección al consumidor. De estas 42 reformas introducidas al texto legal, 30 son ampliación a artículos ya existentes y 12 son adiciones de nuevos

---

<sup>38</sup> Quintanilla, Alejandra, ed., *Institucionalidad y Derecho de Consumo en El Salvador*, 48- 52.

artículos; en ambos casos, las modificaciones mejoraron sustantivamente el contenido de la ley vigente.<sup>39</sup>

Al proceso de formulación del nuevo reglamento, se le imprimió desde sus inicios una metodología participativa, en tanto se realizó consulta interna y externa sobre las necesidades de su regulación y en las mejoras en que los diferentes sectores involucrados han visualizado. En donde una vez elaborado este proyecto la Defensoría del Consumidor lo da a conocer a los diferentes actores participativos que incluyen al Consejo Consultivo, las Asociaciones de Consumidores, la Empresa Privada y las Entidades Gubernamentales con competencias sectoriales, para obtener sus aportaciones, mismas que fueron incorporadas de acuerdo a su pertinencia, el nuevo Reglamento fue aprobado por el Ex Presidente de la República, Profesor Salvador Sánchez Cerén.<sup>40</sup>

Continuando con la evolución a nivel nacional de legislaciones que protegen al consumidor, surgió el *Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales*, conocido también como Protocolo de San Salvador; una disposición nacional que permite reconocer que, los derechos del hombre no nacen del hecho de ser nacional de determinado Estado, sino que, se tiene como fundamento los atributos de la persona humana, razón por la cual justifican una protección internacional complementaria.<sup>41</sup>

Es decir que este protocolo, aplicable para El Salvador considera que consumidor es toda persona por el hecho de serla sin distinción alguna, que

---

<sup>39</sup> *Ibíd.*, 57.

<sup>40</sup> Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor, ( El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2,015).

<sup>41</sup> Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, "Protocolo de San Salvador", (El Salvador, 1,988).

mejoran los intereses económicos y estables del consumidor. Considerando, una estrecha relación que existe entre la vigencia de los derechos económicos, sociales y culturales y los derechos civiles y políticos, en reconocimiento de la dignidad de la persona humana.<sup>42</sup>

En el año 2,010 se crea la *Política Nacional de Protección al Consumidor*; en la que la Defensoría del Consumidor elabora una política dirigida más allá del término de un gobierno, que la convierte en una política de Estado; por supuesto se consulta a los sectores privados, con los sectores empresariales y con las organizaciones de la sociedad civil, que, defienden los intereses de los consumidores, estableciendo 6 ejes principales que servirán de aplicación en la protección de la salud ,consumo y protección de los intereses económicos de los consumidores, difusión y acceso a la información y la promoción de la educación formal e informal de los consumidores.<sup>43</sup>

Y es de esta manera en como a grandes rasgos se expone la evolución histórica del Derecho de Consumo a nivel internacional y sus repercusiones en El Salvador para superar las luchas y obtener independencia absoluta estatalmente hablando, en donde surge la creación y modernización de mejores leyes protectoras a los derechos de los consumidores incorporando y fortaleciendo el derecho a la educación jurídica.

## **1.2. Identificación de la situación problemática.**

En el artículo 101 inciso dos de la Constitución de la República de El Salvador regula el orden económico, sobre los intereses económicos y sociales que atiende a justicia social para asegurar a los habitantes del país una existencia digna del ser humano y que cubra sus necesidades básicas en la protección

---

<sup>42</sup> Ibid.

<sup>43</sup> Política Nacional de Protección al Consumidor 2,010-2,020, Sistema Nacional de Protección al Consumidor, (El Salvador).

de sus derechos, el Estado promoverá el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos; con igual finalidad, fomentará los diversos sectores de la producción y defenderá el interés de los consumidores, haciendo del derecho de los consumidores una disciplina jurídica novedosa.<sup>44</sup>

La Sala de lo Constitucional ha hecho referencia al contenido económico de la Constitución afirmando que: La Constitución de la República, comprende las normas básicas destinadas a proporcionar el marco jurídico fundamental para la estructura jurídica, para el orden y el proceso económico de un Estado, que tiene por objeto regular la propiedad privada, la expropiación, la planificación, las potestades legislativas y ejecutivas en el ámbito económico, libertad de empresa, intervención de empresas, iniciativa pública económica, reforma agraria, entre otras; un conjunto que forma el ámbito dentro del cual ha de desenvolverse la vida económica del país, del cual el Derecho de Consumo forma parte.<sup>45</sup>

La educación es indispensable para la defensa de sus derechos, en la vida social y para resolver conflictos de interés en los consumidores, que acorde a sus necesidades, debe el Estado crear políticas y organismos para fomentar la educación de los consumidores, en el artículo 53 de la Constitución de la República, el derecho a la educación y a la cultura es inherente a la persona humana; en consecuencia, es obligación y finalidad primordial del Estado su conservación, fomento y difusión; creando un sistema educativo según el artículo 54 de la Constitución de la República y siendo el Estado el que

---

<sup>44</sup> Constitución de la República de El Salvador, (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 1,983), artículo 101.

<sup>45</sup> Sala de lo Constitucional, Sentencia de Inconstitucionalidad, Referencia: 8-2004, (El Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2,005).

organizará el sistema educativo, para lo cual creará las instituciones y servicios que sean necesarios.

En El Salvador el Derecho de los Consumidores como mandato constitucional se encuentra regulado en el artículo 101 tal como infra citado y en el artículo 53 de la Constitución de la República, ya que es un deber del Estado la protección de los intereses de los consumidores y fomentar la educación para el desarrollo humano creando políticas y normativas de protección como la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento y la Política Nacional de Protección al Consumidor. Siendo el Derecho de los Consumidores un derecho autónomo tanto del Derecho Privado como del Derecho Público.

El consumismo tiene su origen en la adquisición de más productos de los que se necesitan, bien por ostentación, bien por presión social, bien porque las estrategias y los recursos publicitarios incitan y crean nuevas necesidades, que han provocado que muchas personas hayan llegado a detener las posibilidades de desarrollo personal y familiar y a conocer los derechos que les corresponden como consumidores. Por esa razón, las instituciones del Estado tienen la obligación de dar a conocer las leyes y el cumplimiento de sus obligaciones de una forma ética y responsable.

La educación jurídica de los derechos básicos de los consumidores a nivel internacional y nacional ha surgido con antecedentes históricos importantes tales como la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Convención Americana de Derechos Humanos, las Directrices de Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de derechos Económicos, Sociales y Culturales conocido como Protocolo de San Salvador, la Política Nacional de Protección al Consumidor

(2,010-2,020) y el Sistema Nacional de Protección al Consumidor acompañados de diversos cuerpos normativos.

También existen Agencias Gubernamentales e Intergubernamentales que permiten conocer sus finalidades y objetivos para los cuales son creadas, y de esta manera cumplen su funcionamiento en la aplicación de la protección de los derechos de los consumidores dentro de las cuales se encuentran: La Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU), el Convenio Constitutivo del Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor (CONCADECO) así como la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Se le añade el Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC), los respectivos Reglamentos Técnicos Centroamericanos respecto al área de salud y alimentación como lo es a través de Codex Alimentarius Commission o Código Alimentario (CODEX), el Código del Marco Referencial de Defensa del Usuario y del Consumidor del Parlamento Latinoamericano (PARLATINO); Consumers Internacional (CI) y el Programa de Apoyo a la Integración Regional Centroamericana (PAIRCA).

Las Directrices de Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, son un conjunto valioso de principios que establecen las principales características que deben tener las leyes de protección del consumidor, las instituciones encargadas de aplicarlas y los sistemas de compensación para que sean eficaces. Además, ayudan a los Estados Miembros interesados a formular y aplicar leyes, normas y reglamentos nacionales y regionales adaptados a sus circunstancias económicas, sociales y ambientales; brindando cooperación internacional en materia de protección de los consumidores.<sup>46</sup>

---

<sup>46</sup> "Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor en su versión ampliada de 1999", (Naciones Unidas, Nueva York, Departamento de Asuntos Económicos y Sociales, 2,003).

### **1.2.1. Consecuencias del problema.**

1. *La falta de acceso a la justicia de los medios alternativos en parte administrativa y judicial, se vuelve más difícil porque los consumidores tienen que recurrir cuando se encuentran en situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión.* En ese sentido la falta de organismos administrativos competentes distribuidos en el territorio salvadoreño, obstaculiza al consumidor la libertad de acudir al tribunal o dependencia más cercana al momento en que se le han transgredido uno o mas derechos o tenga conocimiento de ello, ocasionando la ausencia de estos de interponer sus denuncias.

Siendo necesario trasladarse al Área Metropolitana de San Salvador o en otras ocasiones corresponde trasladarse al Departamento de Santa Ana o San Miguel que de igual manera poseen estas dependencias, cabe mencionar que muchos de los consumidores no cuentan con las capacidades económicas suficientes y estables, que genera el trasladarse, siendo que únicamente existe un Tribunal Sancionador ubicado en Colonia Escalón, Departamento de San Salvador, y genera al consumidor la dificultad de acceder a estos mismos por la distancia territorial y falta de recurso económico para ello.

2. *Ausencia de un sistema educacional e integral en El Salvador que permita mejorar las condiciones de cumplimiento de los derechos de los consumidores.* Esto indica que actualmente El Salvador no posee dentro del programa educativo del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología (MINEDUCYT), una asignatura propia a la educación de los derechos básicos de los consumidores aplicable para la educación básica, intermedia y superior, que permita conocer y defender los derechos de los consumidores, siendo considerada e incorporada como asignatura básica y sea de utilidad para las presentes y nuevas generaciones y posean la capacidad de prevenir futuros

incumplimientos de los derechos básicos y ante dicho incumplimiento puedan ejercer debidamente, ante las dependencias correspondientes el ejercicio correcto de la defensa de los derechos.

3. *La inadecuada aplicación de los medios alternos para la solución de controversias regulados por la Ley de Protección al Consumidor y leyes especiales.* La Defensoría del Consumidor cuenta con un Centro de Solución de Controversias, a fin de resolver los conflictos entre proveedores y consumidores, a través del uso de medios alternos de solución de controversias, en lo cual lo más indicado es, el realizarlos de una manera simple, breve, gratuita y confidencial como lo regula el artículo 108 de la Ley de Protección al Consumidor, cuando estos tienen como finalidad principal que a través del uso correcto y el común acuerdo por ambas partes no ocasione pasar a conflictos que generen un mayor costo económico a fin de cumplir con el principio de economía procesal.

4. *Limitaciones en los derechos de los consumidores por la falta de educación en su desarrollo cultural para que defiendan sus intereses en procesos Administrativos y Judiciales.* La educación se considera como un proceso de formación permanente, personal, cívica, moral, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, sus valores, sus derechos y obligaciones, mientras que la cultura comprende el conjunto de valores y creencias que dan forma, orientan y motivan el comportamiento de las personas

De tal manera que al unir estas dos definiciones los consumidores en el pleno desarrollo de sus actividades se desenvuelvan dentro de una sociedad a la cual ante la ausencia de una buena educación en la cultura consumerista, se restringen a reconocer que pueden estar siendo perjudiciales para estos mismos las relaciones de consumo en las que interactúan limitándose así a

denunciarlas, por no poseer el conocimiento suficiente de los derechos que les corresponden como tal.

*5. Restricciones en el desarrollo de integración en políticas de protección al consumidor en la niñez y adolescencia para adoptar una cultura consumerista y ética al consumir.* La Política Nacional de Protección al Consumidor, menciona la promoción de la educación formal e informal de los consumidores en materia de consumo sostenible, así como la capacitación a los proveedores en el cumplimiento de la normativa relacionada con la protección al consumidor; que si esta misma se inicia a implementar de una manera íntegra y se responsabiliza a los niños y jóvenes que solamente debe de consumir lo que realmente necesita y, que estén de acuerdo a sus condiciones sociales y económicas, permitirán realizar un consumo sostenible al desarrollo de la sociedad salvadoreña.

### **1.2.2. Perspectivas de Solución del Problema.**

### **1.2.3. Propuesta de Solución.**

*1. Aplicar e interpretar correctamente la Política Nacional de Educación al Consumidor encaminado al mejor funcionamiento de las instituciones encargadas de tutelar los derechos de los consumidores.* Es necesario que en El Salvador se desarrolle plenamente una política pública nacional de educación a los consumidores ya existente; para que se adopte una cultura consumerista al momento de contratar bienes y servicios, teniendo la capacidad ética de elegir de acuerdo a la necesidad, estabilidad de vida y situación familiar digna, desarrollando objetivos y competencias de principios rectores.

Haciendo que se integren programas de educación a nivel nacional, es decir formación básica, intermedia y superior en las instituciones educativas acorde

al Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, siendo necesaria para el desarrollo de los consumidores, para facilitar el proceso de formación de un mejor funcionamiento de las instituciones encargadas de tutelar los derechos de los consumidores en los procesos administrativos y judiciales en la defensa de los consumidores.

*2. Creación de más centros de atención a los consumidores.* Como en todo proceso administrativo y sancionador en materia de consumo, es necesario la creación de más entidades que velen por la protección de los derechos básicos de los consumidores en la jurisdicción territorial de El Salvador, ya que, ante el incumplimiento de uno o más derechos hacia el consumidor, y se carezca de estos centros de atención; permita aplicar mejor tutela jurídica hacia los derechos de los consumidores en los distintos municipios que posee el país.

Para facilitar procedimientos administrativos en la denuncia de la violación de un derecho, procesos sancionatorios o se acude a un medio de solución de controversias en específico y se obtenga la atención suficiente y accesible para que el consumidor pueda interponer una denuncia y reciba asesoría técnica y jurídica para continuar con el procedimiento regulado por la Ley de Protección al Consumidor, para resolver sus conflictos.

Actualmente se posee dependencia en el Área Metropolitana de San Salvador que es a la que deciden acudir la mayoría de consumidores, sin embargo consumidores lejanos a ella se ven obligados a trasladarse por no contar con alguna otra dependencia más cercana a estos; sin embargo se cuentan con otras dos dependencias, ubicadas en el Departamento de Santa Ana y en el Departamento de San Miguel, pero no son suficientes para recibir denuncias de muchos consumidores afectados, en donde se evitara generar más gastos a la economía del consumidor y pueda obtener un mejor acceso a la justicia.

3. *Agregar al plan de estudio de nivel básico, intermedio y superior, unidades de aprendizaje respecto a los derechos básicos de los consumidores en todo el sistema educativo.* En el proceso de formación de un plan de estudio se desarrollan principios y capacidades en las personas, para que protejan en la sociedad, logrando una estabilidad acorde a la formación obtenida en los distintos centros de estudios, ya sea a nivel básico, intermedio o superior con la colaboración y aprobación del MINEDUCYT.

Siendo necesario que, sean de carácter nacional o privado, se integre un plan de estudio en que se comience a fomentar la integración de la educación de los derechos básicos de los consumidores para lograr capacidades suficientes y que siendo reconocidas puedan adoptar una cultura consumerista en la contratación de productos y servicios, para elegir acorde a sus necesidades y estabilidad familiar.

4. *Aumento del presupuesto a la Defensoría del Consumidor.* Teniendo en cuenta que en cada año de gestión se aprueba un presupuesto destinado a la Defensoría del Consumidor junto a sus demás instituciones, para que al recibir un mayor aumento de su presupuesto puedan desarrollar sus actividades de competencias para la tutela jurídica de la Ley de Protección al Consumidor, con el objeto de equilibrar las relaciones entre consumidores y proveedores, desarrollando una formación de capacidades para que puedan tutelar sus derechos y promuevan así los procedimientos administrativos y sancionadores respectivos.

### **1.3. Enunciado o formulación del problema.**

¿En qué medida la educación jurídica desarrolla una cultura consumerista en la tutela jurídica de los derechos básicos de los consumidores en la función administrativa y sancionadora en la resolución de conflictos?

#### **1.4. Delimitación del problema de investigación.**

Esta investigación de la educación jurídica de los derechos básicos de los consumidores se llevó a cabo en el Área Metropolitana de el gran San Salvador, efectuando entrevistas a funcionarios públicos de la Defensoría del Consumidor en las áreas de la Unidad del Acceso de Información Pública y Transparencia, Dirección de Ciudadanía y Consumo, Dirección del Centro de Solución de Controversias, funcionarios miembros del Tribunal Sancionador, usuarios beneficiados y representante de una Asociación de Consumidores, de igual manera se elaborarán encuestas dirigidas a estudiantes de los diferentes niveles de estudio, de instituciones públicas, para medir el nivel de conocimiento acerca de sus derechos básicos como consumidores.

#### **Conclusión del capítulo I.**

El Derecho de Consumo evoluciona históricamente debido a movimientos sociales para mejorar los procesos productivos y las relaciones entre el mercado, en donde son producto histórico de los Derechos Humanos y del surgimiento de los Derechos de Tercera Generación que permiten el análisis de instrumentos internacionales en que ha sido inspirado el Derecho de los Consumidores y de igual manera son incorporados a nivel nacional, viéndose necesario la creación de más políticas para un mejor sistema de protección al consumidor en el ordenamiento jurídico, con la importancia de una educación y cultura de calidad en cuanto a derechos básicos de los consumidores, siendo necesaria para mejor protección en los intereses de los consumidores.

## **CAPÍTULO II**

### **JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS.**

Este capítulo desarrolla la importancia de la educación en consumo, para lograr una cultura consumerista y exponer las falencias del sistema nacional para educar a los consumidores.

#### **2.1. Justificación.**

El artículo 101 inciso dos de la Constitución de la República regula: “El Estado promoverá el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos; con igual finalidad, fomentará los diversos sectores de la producción y defenderá el interés de los consumidores.” Siendo necesario para dar cumplimiento a esta norma constitucional, se crea la Defensoría del Consumidor como una institución descentralizada del Gobierno de la República con personalidad y patrimonio propio para proteger los derechos de los consumidores en base al artículo 56 de la Ley de Protección al Consumidor.

El Derecho de los consumidores es una disciplina jurídica novedosa que ha tenido relevancia en el Derecho Internacional en la necesidad de la creación de políticas y convenios entre Estados para la protección de los consumidores, regulando las relaciones del Derecho Privado y del Derecho Público, creándose normativas para regular el equilibrio, certeza y seguridad jurídica de las relaciones de consumo entre consumidores y proveedores.

La tutela jurídica de la protección de los consumidores en El Salvador, se inicia con la firma de los Acuerdos de Paz en el año 1,992, en donde se compromete el Estado a dar cumplimiento eficaz y brindar total vigencia al mandato constitucional de velar por el interés de los consumidores, desarrollando los

parámetros necesarios para la creación de la Ley de Protección al Consumidor en ese mismo año.

El artículo 53 inciso uno de la Constitución de la República regula el derecho a la educación y a la cultura siendo inherente a la persona humana; en consecuencia, es obligación y finalidad primordial del Estado su conservación, fomento y difusión; a lo que la educación jurídica en el Derecho de los Consumidores es necesaria para fomentar su estudio en la defensa de los intereses de los consumidores y de las relaciones de consumo con los proveedores de los agentes económicos; de tal forma que, obteniendo la debida educación de sus derechos disminuyan los conflictos jurídicos si se han transgredido sus derechos en la defensa de los mismos.

Los consumidores tienen como derecho fundamental la educación regulada por la Constitución de la República, Ley General de Educación y Ley de Protección al Consumidor; siendo necesario que se integre al plan de estudio a nivel básico, intermedio y superior unidades de aprendizaje, a fin de que conozcan sus derechos y no sean limitados por la trasgresión en sus intereses económicos; facilitando así los procedimientos de solución de conflictos de la administración de justicia en sus mismos intereses.

Se debe desarrollar la protección en beneficio de los intereses de los consumidores que permitan el conocimiento pleno y total de la norma jurídica que tutela los derechos básicos de los consumidores, así como las posibles soluciones ante los conflictos que susciten y las autoridades competentes para su debida aplicación, para que el consumidor adopte capacidades de decisión al momento de contratar bienes y servicios frente a las relaciones de consumo con los proveedores.

El establecimiento del Sistema Nacional de Protección al Consumidor para la promoción y desarrollo de la protección de los consumidores, dispone de su

organización, competencia y sus relaciones con los demás órganos del Estado y los particulares cuando se requiera coordinar su actuación, y que los consumidores puedan presentarse ante los tribunales correspondientes si se le trasgrede un derecho básico.

La implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor (2,010-2,020), que tiene como objetivo principal mejorar el bienestar de los consumidores, protegiendo sus derechos e intereses a través del efectivo funcionamiento del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, esta misma menciona la promoción de la educación formal e informal de los consumidores en materia de consumo sostenible, es por las razones señaladas en la presente investigación que se debe realizar una aproximación a la aplicación de la Ley de Protección al Consumidor.

Así como las disposiciones para asegurar la eficacia y eficiencia en el funcionamiento de nuevas entidades competentes como es la Defensoría del Consumidor en la prestación de servicios administrativos como entidad pública para robustecer los procedimientos de resolución alterna de conflictos con la aplicación del Tribunal Sancionador en un mejor funcionamiento en los medios administrativos y sancionadores.

Se considera de utilidad social, realizar la investigación para el fortalecimiento y el llamado a las asociaciones, organizaciones y grupos gestores de consumidores, a la comunidad académica y profesionales del derecho, a apropiarse de este conocimiento jurídico de los derechos básicos de los consumidores para estimular un mayor cumplimiento y plena vigencia de derechos de los consumidores junto con la Defensoría de Protección al Consumidor, el Tribunal Sancionador y demás organismos competentes para

robustecer la acción conjunta del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.<sup>47</sup>

## **2.2. Formulación de objetivos.**

### **2.2.1. Objetivo General.**

Analizar y exponer las falencias del sistema nacional fundamentalmente en la tutela jurídica de los consumidores y si estas son acertadas o no y en qué medida la educación jurídica desarrolla una cultura consumerista de la tutela jurídica de los derechos básicos de los consumidores en la función administrativa y sancionadora en la solución de conflictos.

### **2.2.2. Objetivos Específicos.**

1-Identificar si la educación jurídica al consumidor genera una cultura consumerista en la tutela jurídica de los derechos básicos de los consumidores.

2-Determinar en qué manera el desarrollo de una cultura consumerista influye en la decisión del uso de los medios alternos de solución de conflictos ante la trasgresión a los derechos básicos del consumidor.

3-Establecer la educación jurídica al consumidor en las funciones administrativas y sancionatorias ante el incumplimiento de la tutela jurídica de los derechos básicos de los consumidores.

---

<sup>47</sup> “Defensoría del Consumidor, Marco Institucional”, acceso el 29 de junio de 2,018 <https://www.defensoria.gob.sv/institucion/marco-institucional/>

## **Conclusión del capítulo II.**

El presente capítulo se considera de gran utilidad para generar conciencia de la importancia de la educación del estudio de los derechos básicos de los consumidores, creando una cultura consumerista que le ayude al consumidor empoderarlo con los conocimientos básicos ante una posible transgresión de sus derechos como consumidor, buscando soluciones que ayuden a generar un mejor sistema de protección hacia los consumidores.

## CAPÍTULO III

### MARCOS SOCIO-HISTÓRICO, TEÓRICO-CONCEPTUAL, DOCTRINARIO Y JURÍDICO

Este capítulo desarrolla propiamente el derecho de la educación jurídica de consumo, para profundizar en lo característico de este nuevo derecho en la aplicación y adaptación para el consumidor, por el conocimiento que genera en percibir e identificar cada uno de los derechos que le corresponden.

#### **3.1. Marco Socio-Histórico.**

En la década de los 60, imperaban los principios de individualismo y de no intervención, los cuales regían el rol del Estado en las relaciones de consumo, en las que por hipótesis, consumidor y empresario se encontraban en igualdad de condiciones.<sup>48</sup> En este sentido los contratos resultantes de las relaciones comerciales eran negociados, discutidos y acordados previamente y de manera detallada en forma privada; en consecuencia el derecho solo debía intervenir para asegurar que la voluntad manifestada fuera libre y rodear de garantías a los contratos celebrados entre particulares.<sup>49</sup>

El interés por el tema de la protección al consumidor tiene sus raíces históricas en los Estados Unidos, teniendo como antecedentes inmediatos el contenido de los movimientos a favor de los derechos laborales, el movimiento a favor de la educación en economía doméstica y los objetivos del movimiento cooperativista, sin embargo, fue a partir del mensaje al Congreso de los Estados Unidos de fecha 15 de marzo de 1,962, en el que expusiera el

---

<sup>48</sup> Ministerio de Economía y Producción de la nación, *“La protección de los Consumidores en el Ordenamiento Jurídico Argentino”*, Subsecretaría de Defensa del consumidor, (Argentina),10.

<sup>49</sup> Véase, Javier Alonso, Prada, *Protección del Consumidor y Responsabilidad Civil*, (Madrid, Marcial Ponds Ediciones Jurídicas y Sociales S.A de C.V., 1,998), 19.

Presidente John F. Kennedy, sobre la protección de los intereses de los consumidores, con el que se inició el movimiento de protección y defensa de represión de las prácticas restrictivas de la competencia, cuyas disposiciones de forma colateral tienen en cuenta los intereses de los consumidores.<sup>50</sup>

En dicho discurso el presidente Kennedy dijo: "Todos somos, por definición, consumidores. Este es el grupo económico más grande que afecta y es afectado por casi todas las decisiones económicas públicas y privadas, pero que constituye a la vez el único grupo importante cuyas opiniones a menudo no son escuchadas." Debe de establecerse una educación e información para los consumidores a fin de dotarlos de conocimientos necesarios para que puedan protegerse y convertirse en consumidores responsables.<sup>51</sup>

El 14 de abril de 1,975, el Consejo de las Comunidades Europeas aprobó una política de protección e información a los consumidores en donde, el Programa Preliminar de la Comisión Económica Europea reordenó en forma sistemática iniciativas para la tutela del consumidor. Reconociéndose cinco derechos como parte fundamental de los consumidores: Protección de la salud y seguridad del consumidor, derecho de protección de los intereses económicos,

---

<sup>50</sup> Sandra Carolina, Cruz Mejía, Cecilia Guadalupe, González Cantarero, Claudia Verónica, Joaquín Candelario, "La eficacia en la tutela de los derechos de los consumidores en el ejercicio de los Medios Alternos de Solución de Controversias regulados en la Ley de Protección al Consumidor vigente", (Tesis de Licenciatura, Universidad de El Salvador, 2,009), 8.

<https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/3720/1/LA%20EFICACIA%20EN%20LA%20TUTELA%20DE%20LOS%20DERECHOS%20DE%20LOS%20CONSUMIDORES%20EN%20EL%20EJERCICIO%20DE%20LOS%20MEDIOS%20ALTERNOS%20DE%20SOLUCI%C3%93N%20DE%20CONTRAVERSIAS%20REGULADOS%20EN%20LA%20LEY%20PROTECCI%C3%93N%20AL%20CONSUMIDOR%20VIGENTE.pdf>

<sup>51</sup> Paul Miloseski y Suriya Prabha, ed., *Manual sobre Protección al Consumidor*, (Naciones Unidas, Nueva York y Ginebra, 2,017), 10

indemnización de daños sufridos, derecho a la capacitación y educación, el derecho a ser representado y derecho de audiencia.<sup>52</sup>

En la historia salvadoreña existieron normas dispersas de protección al consumidor, siendo la Constitución de 1,950 la que por primera vez, hizo referencia a ella como una obligación del Estado, desde esta década las intervenciones estatales en el área de control de precios trataron de crear estabilidad en los mismos, mantener las condiciones de rentabilidad para los productores y justicia social para los consumidores.<sup>53</sup>

Mientras que el proceso de educación era desarrollado en principio en escuelas públicas de primaria, el cual los educadores eran jóvenes bien adelantados en su formación básica, de modo especial en la lectoescritura, la gramática y el cálculo mental; estos jóvenes distinguidos en los estudios realizados eran premiados con nombramientos que proponían las alcaldías bajo la autoridad del Reglamento de Instrucción Pública del año 1,917 <sup>54</sup> en donde la formación más profesional respecto a la educación, inició bajo la administración del General Gerardo Barrios y se crea un Plan de Educación general formándose el Magisterio hasta esa fecha.

Así pues en América Latina y Centroamérica se experimentó el debate educativo tanto entre las corrientes liberales y las religiosas conservadoras, e inmediatamente emergió la dicotómica visión de dos posturas, siendo la primera una *educación para el pueblo o una educación del soberano o educación sistematizada y vertical*; la educación culturizadora y la conquista

---

<sup>52</sup> Prada, *Protección del Consumidor y Responsabilidad Civil*, 36.

<sup>53</sup> Véase, Julia Evelin Martínez, *Mecanismos Públicos y Privados de Protección al Consumidor*, ( El Salvador, Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social FUSADES, 2,004), 27.

<sup>54</sup> Véase, Manuel, Escamilla, *Una educación entre Dos Imperios y la Educación de Adultos*, (El Salvador, Dirección de Publicaciones e Impresos, 1,990), 95.

de los grados académicos como el derecho de las clases dirigentes, y una segunda educación que es la *educación alfabetizadora y artesanal* como oferta que se hace al pueblo; pero en todo caso ambas corrientes se preocuparon más por el Estado dejando el tema de la educación en un segundo lugar de la agenda política.<sup>55</sup>

Es en Diciembre del año 1,939 que el General Maximiliano Hernández Martínez firmó el Decreto de Reforma de la Educación Nacional, luego de consultar a un grupo de educadores, el cual partía de nuevos programas de estudio bajo una estructura operativa de jornalizaciones y con un esquema basado en propósitos para proseguir con una metodología en centros de observación, cuyo objetivo principal se definía el “hacer de cada salvadoreño un hombre útil en el hogar, en la comunidad, en la nación y en el globo en general”, este programa de reforma se inició a finales de los años 1,939 y finalizó en el año 1,940 pero no alcanzo a incidir en educación media.<sup>56</sup>

En la administración del General Fidel Sánchez Hernández, se llevó a cabo la Reforma Educativa de 1,968, la cual estaba precedida de una época de bonanza económica, tras el auge en el mercado internacional; en ese contexto, se desarrollaba al interior de la Universidad de El Salvador (UES), un fuerte movimiento crítico de izquierda, el cual comenzaba a ser reprimido por el Gobierno intolerante del presidente José María Lemus, siendo que en el periodo de éste se creó el Consejo Nacional de Educación en donde estaban representados los distintos niveles educativos universitarios, media, primaria

---

<sup>55</sup> Oscar Ricardo, Joao, *Antecedentes Icónicos de nuestra Historia Educativa: Preámbulo para la reflexión sobre una filosofía de la educación*, (El Salvador, Órgano de Difusión de la Red Docencia- Investigación AKADEMOS. Universidad Dr. José Matías Delgado. Volumen. 2. Número 2: Editorial Artículos Arbitrados, 2,007), 39.

<sup>56</sup> *Ibíd.*, 39- 40.

normal, técnica, agropecuaria, física, artística, comercio, prensa nacional y secretaria coordinadora.<sup>57</sup>

Para el año 1,968, las tendencias del “desarrollismo” sustentadas en la alianza para el progreso recorrían Latinoamérica; y sobre esta base se remonta la “*Reforma de Beneke*” con cuatro principios que fueron: 1) La educación es una empresa organizada para producir recursos humanos, 2) la educación es el método correcto de transformación social y desarrollo nacional, 3) la educación es el mejor medio de hacer que los seres humanos tengan nociones claras sobre el mundo físico y el mundo social y 4) la educación es el método técnico para formar la personalidad humana, equilibrando sus poderes y su vigencia en el medio social. Es a partir de esto que surgieron nuevos marcos legales de los cuales comprendía en esta época la Ley General de Educación, Ley del Escalafón del Magisterio y la Ley de la Profesión del Maestro.<sup>58</sup>

A finales de los años 80 comenzó un proceso de “Reforma Educativa Silenciosa”, que gira alrededor de cambios curriculares y por las ideas de municipalización de la educación; ante esto existieron oposiciones pero posteriormente se dio un giro radical y se entabla un proceso de negociación y que por la finalización del conflicto con la firma de los Acuerdos de Paz de 1,992 se estableció un contexto socio-político diferente, que dicha municipalización de la educación consistía en la modernización del sistema educativo nacional con una modalidad de descentralización que fragmentaba el sistema educativo, transfiriendo la educación a los 262 municipios del país para sostener el sistema educativo; estas ideas procedían de los sectores de planificación y de modelos de países de América del Sur.<sup>59</sup>

---

<sup>57</sup> *Ibíd.*

<sup>58</sup> *Ibíd.*,41.

<sup>59</sup> *Ibíd.*, 41- 42.

Surgieron posteriormente nuevas gremiales con visiones realizando negociaciones con el Ministerio de Educación (MINED) para debatir las exigencias de los diversos sectores magisteriales en donde se han centrado en el docente y no en el alumno; en este sentido, todas las negociaciones han partido de un beneficio real para el maestro y difícilmente los sindicatos han pensado en los beneficios de sus exigencias para el alumno y la comunidad.<sup>60</sup>

En El Salvador un buen porcentaje de la sociedad ejecuta actividades de consumismo, en donde los gastos sobrepasan el nivel de ingresos de las familias y en ese sentido se convierten en personas que practican actividades consumeristas, el cual el tener este tipo de sociedad no es malo siempre y cuando las erogaciones que se hagan por encima de la frontera económica, sean vistas como inversión y no como gastos, ya que sociedades como la de El Salvador en donde los salarios mínimos percibidos promedios no sobrepasan ni los \$500.00.

Es necesario por ello, que hasta la actualidad el consumidor posea en la práctica normas económicas, implicando que la personas opten por mejores consideraciones dentro de todos los ámbitos del desarrollo de sus vidas y en la toma de mejores decisiones y se vuelvan consumidores racionales donde predomine más la racionalidad económica al momento de comprar bienes y servicios que se necesiten para satisfacer las necesidades básicas.<sup>61</sup> Añadiéndose la actualización de las nuevas normativas aplicables respecto a la educación impartida a los alumnos en materia de consumo.

---

<sup>60</sup> *Ibíd.*, 42.

<sup>61</sup> Carlos A., Rodríguez, *Como ser un buen consumidor dentro de las realidades económica y social en El Salvador*, Compilación de Oscar Ricardo Joao, 150-151.

### **3.2. MARCO TEÓRICO- CONCEPTUAL.**

En este marco intervienen todos aquellos conceptos importantes, en donde surgen nuevas definiciones por conocer, ya que se encontraran presentes en el tema objeto de la investigación, con el propósito de facilitar la comprensión de esta misma con ayuda de diversos autores competentes en la materia y de los respectivos criterios jurisprudenciales emitidos.

A raíz de la competencia nacional e internacional que se produce en el mercado y la exposición que significa para los consumidores, los Estados tienden a modificar los instrumentos legales que regulan el mercado para adaptarlos a la nueva realidad en que se amplía, se regionaliza, globaliza y produce un gran movimiento de bienes y servicios, creando situaciones jurídicas atípicas que precisan ser observadas en sus efectos para ser reguladas adecuadamente.

El Derecho tradicional se enfrentó a un proceso de replanteamiento de sus paradigmas clásicos, ante una realidad que planteó la necesidad de crear una herramienta de protección legal con contenido “socio-jurídico-económico y cultural, que trace nuevos caminos y amplíe la visión de la realidad, que tiene el valor de un verdadero principio general del derecho y significa un nuevo criterio de conducta orientado a la realización de legítimas expectativas.”<sup>62</sup>

Esas expectativas se centran precisamente en la necesidad de equilibrar la situación jurídica del consumidor ante los cambios sociales y económicos a que se han hecho alusión anteriormente en la investigación. Y es que en este nuevo marco el Derecho tradicional, no podía plantear por sí mismo una solución, en principio, por partir de base originada en otra realidad; mientras que se necesitaba un derecho que reconociera que no todas las relaciones se

---

<sup>62</sup> Celia, Weingarten, *Derecho del Consumidor*, (Argentina, Buenos Aires, Editorial Universidad, 2,007), 69.

desenvuelven en el plano de la igualdad, y por ende sea la función de reestablecer el desequilibrio en que se encuentran los consumidores en el mercado.<sup>63</sup>

De acuerdo a los principales cambios sufridos en el mercado, resulta fácil comprender que con la creación del Derecho de Consumo; tendría que buscar nuevas normas más adecuadas de aplicación para ese sector, haciendo que evolucione el mercado de consumo, y es allí donde se empieza a plantear la necesidad de elaborar una normativa que vuelva a reequilibrar las posiciones contractuales en el mercado y la sociedad en que se desenvuelve. Razón por la cual entra el papel de las definiciones de los sujetos principales intervinientes en las relaciones de consumo, así como demás conceptos que funcionan como nexo principal en el tema de educación al consumidor.

Podría caracterizarse el *Derecho del Consumo* como el derecho que regula los intereses de los consumidores y las relaciones de consumo en general. En ese sentido, este derecho abarca tanto la regulación de conductas entre quienes produzcan, comercialicen, distribuyan, transporten bienes y presten servicios por un lado, y quienes los consuman finalmente por otro, y la regulación de las relaciones entre los anteriores y el Estado, en cuanto repercutan en los intereses de incidencia colectiva de los habitantes en su carácter de consumidores y usuarios.<sup>64</sup> Hablar de derecho del consumidor implica hacer hincapié en la regulación de relaciones de consumo y de los intereses sociales de los derechos de la parte débil de la relación jurídica, es

---

<sup>63</sup> Karla María, Fratti de Vega, “*El Derecho de Consumo en El Salvador*”, Revistas ESEN, ( El Salvador, Escuela Superior de Economía y Negocios ESEN, 2,013): 4, acceso el 05 de diciembre de 2,018.

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://www.redicces.org.sv/jspui/bitstream/10972/738/1/EI%2520Derecho%2520de%2520Consumo%2520en%2520EI%2520Salvador.pdf>

<sup>64</sup> Laura, Pérez Bustamante, *Derechos del consumidor*, ( Argentina, Ciudad de Buenos Aires, Editorial Astrea de Alfredo y Ricardo de Palma, 2,004), 1.

decir el consumidor final; en otras palabras, se trata del derecho del consumo visto desde la óptica de quienes consumen.

Por *consumidor*, se considera, a cualquier persona física que, en las prácticas comerciales actué con un propósito ajeno a su actividad económica, negocio, oficio o profesión. Se prescribe también por otra parte que consumidor es toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute de bienes o servicios, o bien, reciba ofertas de los mismos, cualquiera que sea el carácter público o privado, individual o colectivo de quienes los producen, comercialicen, faciliten, suministren o expidan.<sup>65</sup>

Para ello la relación de consumo en el Derecho de los Consumidores, surge ante la necesidad de una sistematización en el derecho; que se ha desarrollado por la aplicación de normas protectoras que regulan situaciones de vulnerabilidad, especialmente en situaciones de inferioridad a lo largo de la historia, y que según sean las situaciones de vulnerabilidad que tratan de contemplar y conforme al contexto que provee el resto del sistema legal, por ello la ciencia consumerista, el consumismo y el consumo responsable transitan por la singularidad asistemática, lo cual no es una clasificación negativa, ya que todas obedecen a situaciones históricas y modos de crecimiento del derecho.<sup>66</sup>

En una economía de mercado se ha producido una valuación total: “Hoy todo tiene precio.” Esto ha originado un fenómeno social llamado *Consumismo*; que es adquirir irreflexivamente bienes y servicios, que no siempre corresponden a una auténtica necesidad y es de este modo que se crea la sociedad en consumo, convirtiéndose el consumismo en un agente controlador de la

---

<sup>65</sup> Sala de lo Contencioso Administrativo, Referencia: 80-2010 (El Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2,017).

<sup>66</sup> Lorenzetti, *Consumidores*, 35.

sociedad. La población cree tener libre elección, pero en realidad se encuentra atada a la moda, a lo más nuevo y novedoso impuesto por el mercado.<sup>67</sup>

La *Sociedad de Consumo*, es una expresión que describe gráficamente la realidad, un escenario económico, donde las relaciones en el mercado son estimuladas a través de múltiples medios de difusión y promoción de productos y servicios, el acceso en tiempo real a todo tipo de oferta y la enorme cantidad de elementos publicitarios que influyen en los hábitos y crea una suerte de cultura de consumo, en donde además de las necesidades reales, existen impulsos inducidos de utilidad o novedad, para lo cual consumir se ha convertido hoy en día en un estilo de vida, hecho que acrecienta la exposición del consumidor a ser víctima inconsciente de manipulación en sus necesidades, en razón de la diferencia de posición y condición en que se efectúa esta relación.<sup>68</sup>

El *Consumo*, ha derivado del consumismo, es decir, más allá de aspirar a una vida confortable, se vive socialmente una ansiedad por poseer cada vez más. Es más valorado el bien que no se posee que aquél que tenemos como nuestro. Un acto esencial e inevitable de la vida humana, que nos permite satisfacer ciertas necesidades por medio de la utilización de bienes y de servicios.<sup>69</sup> El consumo no es solamente la compra, es un hecho global que recorre la totalidad de la vida y que implica el gasto y el despilfarro como

---

<sup>67</sup> María Consuelo, Correa Barros, “*Consumo Responsable, Soluciones Integrales al Sobreendeudamiento*”, (Tesis de Licenciatura, Santiago de Chile, Universidad de Chile, 2,005), 14- 15.

file:///C:/Users/moimi/Downloads/0693\_correa\_m2.pdf

<sup>68</sup> Roberto, Ruiz Díaz Labrano, *Rivista Di Diritto Dell’Integrazione e Unificazione del Diritto in Europa e in América Latina, los derechos del consumidor y los nuevos desafíos para su regulación nacional e internacional*, Revista de Derecho de Integración y Unificación en Eurasia y América Latina ( Italia, Universidad de Roma Tor Vergata: Mucchi Editore, 2,008), 364.

<sup>69</sup> Correa Barros, *Consumo Responsable, Soluciones Integrales al Sobreendeudamiento*, 15.

funciones centrales en donde que al consumir, los sujetos se consideran agrupados en segmentos que redefinen las clases sociales y los grupos de edad o de género, perfiles que figuran estilos de consumo y de vida.<sup>70</sup>

El *Consumerismo*, es un movimiento social que tiene como fin la modificación de las relaciones entre los consumidores y los productores, de manera que se acreciente el poder de los primeros que nace a partir de la existencia de un desequilibrio entre los compradores y los productores o comerciantes.<sup>71</sup> Involucra al mismo tiempo, el consumo responsable y ético por parte de los compradores; es fundamental fortalecer esta cultura para garantizar la sostenibilidad de los recursos del país y del planeta para las presentes y futuras generaciones. Se añade el *Consumo Responsable*; que puede considerarse un término relativamente moderno ya que su evolución se ha configurado conforme a los principios en los que se sustenta y los problemas que pretende resolver que son parte de la sociedad actual.

Se puede entender que el Consumo Responsable define los efectos positivos de un consumo cuidadoso con el medio ambiente y las personas, y que sea de una manera consciente frente a un consumo excesivo, superfluo e innecesario, dañino para la vida del planeta, y, por tanto, para todos sus habitantes. Un consumo que ayude a erradicar la pobreza, mejora la distribución de los recursos entre todos los habitantes y da satisfacción a quien lo practica.<sup>72</sup>

---

<sup>70</sup> José A., Zamora, *La Cultura del Consumo*, Revista de Ciencias Sociales y Humanidades, n. 114, 2007, (El Salvador, Digitalizado por Biblioteca "P. Florentino Idoate, S.J.", Universidad José Simeón Cañas UCA, 2,007): 514, acceso el 14 de marzo del 2,019, <http://www.uca.edu.sv/facultad/chn/c1170/la%20cultura%20del%20consumo.pdf>

<sup>71</sup> María Luisa, González Herranz, "*La Comunicación Publicitaria en el entorno de Protección al Consumidor*", ( Tesis Doctoral, Universidad Complutense de Madrid, Madrid, 2,001), 143.

<sup>72</sup> Catalina, Salas Cruz, "*El Consumo Responsable en Colombia*", (Tesis de Licenciatura, Colombia, Bogotá D.C., Pontificia Universidad Javeriana, 2,009), 24. <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/9129/tesis206.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

A la persona informada y consciente de sus hábitos de consumo, además de conocer y exigir sus derechos como consumidor, busca la opción de consumo con el menor impacto negativo posible sobre el medio ambiente y con un efecto positivo en la sociedad, es que, esta manera responsable de consumir se traduce en muchos pequeños actos y decisiones diarias, y que puede llegar a atravesar todos los ámbitos de la vida, se le conoce como *Consumidor Responsable*, es importante saber cómo un país como El Salvador, podría llegar a adaptarse a esta definición que trae consigo un gran reto.

La diferencia entre consumismo y consumerismo en base a los conceptos ya mencionados anteriormente, el consumismo atiende al consumo desenfrenado e impulsivo del consumidor que no va acorde a una necesidad al comprar bienes y servicios afectando sus intereses económicos; por su parte el consumerismo, hace referencia a la soberanía del consumidor respecto a la oferta y es utilizado por agentes sociales en contacto con la defensa de los intereses de consumidores y usuarios, se expresa en los criterios que usan las personas para adquirir bienes o servicios conscientemente.

Como afirman Álvarez y Álvarez “La educación del consumidor ha de concebirse como un proceso permanente, que tiene por finalidad aportar al consumidor, de forma gradual, secuenciada y acorde con su nivel evolutivo, toda una serie de elementos cognitivos, procedimientos mentales y técnicas de trabajo que le permitan desarrollar actitudes conscientes, críticas y solidarias, sintiéndose satisfecho de actuar de forma responsable ante los hechos de consumo.”<sup>73</sup>

---

<sup>73</sup> Luis M., Álvarez Guerediaga y M. Nieves, Álvarez Martín, *El consumo va a la escuela*, (Barcelona: Laia, 1,988), 160.

En este marco la educación del consumidor, supone dotar al consumidor de elementos que les responsabilicen de las consecuencias que de sus actuaciones tienen a nivel social, económico, cultural, político y a nivel del medio ambiente, entre otros; educar al consumidor implica, desde esta postura, además de todo lo mencionado anteriormente, dotarle de elementos para que pueda analizar y valorar los efectos sociales y ambientales que se producen en el proceso de producción, comercialización y consumo y el actuar consecuentemente.<sup>74</sup> Es decir, que la educación al consumidor engloba todos los conceptos definidos anteriormente e insta a la correcta aplicación de cada uno de ellos.

### **3.3. MARCO DOCTRINARIO.**

En este marco; se conocerán las principales características, tesis, teorías y principios, por los cuales el Derecho de Consumo, como propósito principal junto al derecho de la educación se encuentran unificados para la complementariedad de la protección de los restantes derechos del consumidor en donde regular la soberanía de este último es lo primordial de acuerdo a los respectivos modelos en que se desenvuelve el consumidor.

El Derecho del Consumidor, es un subsistema protectorio, lo que no quiere decir que otros sujetos que no son consumidores no tengan acciones que existan en el Derecho Privado, como lo son la buena fé, el abuso del derecho, el cumplimiento de obligaciones y resarcimiento de daños; en donde el principio protectorio constitucional aplicado a partir del acto de consumo da lugar a una relación jurídica de consumo, haciendo que esta relación sea una definición normativa y su extensión surja de los términos que la ley asigne a

---

<sup>74</sup> Rosa María, Pujol, *Educación y Consumo: La formación del consumidor en la escuela*, (Barcelona: ICE-Horsori, 1,996), 36.

sus elementos que la componen, de manera que abarque todas las situaciones en que el sujeto es protegido antes, durante y después de contratar.<sup>75</sup>

Por lo tanto, se puede establecer que siendo un sistema autónomo el Derecho del Consumidor es una disciplina singular, especializada y con cierta autonomía que no se ubica ni en el Derecho Privado, ni en el Derecho Público; sino que constituiría una disciplina de carácter multidisciplinario y que está fortalecida de propios y nuevos conceptos, principios y características. Si es cierto que se ha discutido mucho sobre la autonomía de este derecho, que, en términos ideales, no hay duda que existe una necesidad que gane su autonomía.

Aunque obviamente no es totalmente absoluto tanto del Derecho Público y del Derecho Privado, ya que en tanto integra contenidos de ambos derechos comparten temas de contratación, regímenes administrativos y sancionatorios, la complementariedad de cuerpos normativos para la protección de los derechos de los consumidores, entre otros.<sup>76</sup> Protegiendo la parte más débil de una relación de consumo.

Es cuando que, en toda disposición que tutele directa e indirectamente a quienes consumen, aunque este dirigida a la regulación de otras actividades y a la tutela de otros bienes jurídicos, pero cuyas consecuencias tengan incidencia sobre los derechos e intereses de los consumidores, las legislaciones deben permitir que el Sistema Nacional de Protección al Consumidor en el país, y que ya se explicará con mayor determinación más adelante de la investigación, sea lo suficientemente amplio y flexible como

---

<sup>75</sup> Lorenzetti, *Consumidores*, 73- 74.

<sup>76</sup> Julio Baltazar, Durand Carrión, *Determinación del Derecho del Consumidor como Disciplina Jurídica Autónoma*, Revista Derecho y Sociedad 34, Asociación Civil, (2,010): 73. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/13329/13956>

para otorgar total cobertura respecto a conductas que deriven de la diversidad de vínculos relacionados al consumo.

Por la parte del tema de educación al consumidor, existen aproximaciones de acuerdo a la doctrina como tal, a pesar de que el consumo sea novedoso en la actualidad y cuando el consumismo se convierte en un valor social relevante que condiciona las aspiraciones de las personas y sus comportamientos. En este sentido, la educación al consumidor adquiere una importancia considerable, ya que los consumidores de hoy quieren tener un buen nivel de vida, lo que no implica calidad de vida, esto genera que la educación para el consumo no ha sido tratada hasta el momento con la atención y la importancia social que merece.

En una sociedad de consumo, como la de El Salvador, la familia tiene un papel central como constructora de la identidad personal y del entorno social, porque los consumidores tienen a su alrededor una enorme cantidad de bienes, servicios y marcas que invaden su vida cotidiana, y que los puede llevar a convertirse en consumistas. En este aspecto, la familia tiene un rol esencial como fuente de aprendizaje de hábitos de consumo responsable, en donde la niñez y la adolescencia son fases consideradas clave para la socialización del consumidor y se debe abordar su educación.

Ya que es en esta etapa cuando se experimentan los primeros contactos directos, autónomos y reales, con el fenómeno del consumo. En estas aproximaciones iniciales los consumidores se sienten solos, desorientados, buscan ayuda, apoyo, consejos en sus amistades y, ocasionalmente, recurren a sus padres. Esto obedece principalmente a que la sociedad no tiene

conciencia de enseñar a ser consumidor y debe facilitar a sus miembros un aprendizaje completo al respecto.<sup>77</sup>

Así pues, la educación para el consumo debe ser asumida en primer lugar por el propio consumidor, le continúan las familias, la escuela, la sociedad y el mercado por su capacidad transversal y constituir una educación para la vida.<sup>78</sup> Se insiste en que la educación para el consumo no ha sido tratada con la atención y la importancia social que merece. En lo referente al tema de investigación de la educación al consumidor, se debería poner énfasis en arrojar luz sobre los diferentes aspectos de la conducta del consumidor que se manifiestan a nivel individual, de mercado y social.

La descripción de esta posición sobre la educación para el consumo, aporta una valiosa información para abordar la temática, en tanto enfatiza aspectos que, desde la presente perspectiva, constituyen un todo, y son ineludibles para la formación integral de la persona, al mismo tiempo, la educación para el consumo, debe permitir distinguir entre las necesidades reales y las inducidas, cuestionando el consumo irracional y fomentar el sentido necesario para incidir en las decisiones que afectan a los consumidores.<sup>79</sup>

La educación para el consumo propone lograr la transformación del consumidor (niños, jóvenes y adultos) de un agente pasivo en una persona activa, crítica consigo misma, con sus necesidades, y también con la sociedad y los mecanismos que regulan las relaciones de consumo. Por lo tanto, desde

---

<sup>77</sup> Desiderio, Cantera, “*Educación para el Consumo*”, (España, Confederación Española de Asociaciones de Padres y Madres de Alumnado CEAPA 2,002): 3, <https://docplayer.es/37273883-Educacion-para-el-consumo-autor-desiderio-cantera.html>

<sup>78</sup> Véase, Dulce Eloísa, Saldaña y Carlos, Ballesteros, *La familia, la cultura y la toma de decisiones en el consumo: Una contribución al comportamiento del consumidor*, (Madrid: Editorial Académica Española, 2,011), 6.

<sup>79</sup> Véase, Adela, Cortina, *Por una ética del Consumo*, (Madrid: Santillana Ediciones Generales, S.L., Taurus Pensamiento, 2,002), 23-24.

una perspectiva pedagógica, es absolutamente necesario incidir desde la niñez en la educación del consumidor.<sup>80</sup>

La educación del consumo desde el ámbito de los valores y principios se basa en la directa relación que existe entre éstos, en tanto constituyen parte de una educación integral. Si el objetivo es formar personas íntegras, con capacidad crítica, reflexiva y autónoma, la simple transmisión de conocimientos de manera parcelada, no sirve, sino que se debe realizar para que los ciudadanos tomen conciencia de su condición de personas consumidoras, entendiendo este tipo de educación como una oportunidad para ayudar a los individuos a construir su modo de situarse frente al mundo, siendo desde la niñez la etapa clave para ello.<sup>81</sup>

Para obtener un mayor conocimiento de lo que reflejan, en el carácter de consumidores conscientes y responsables de sus actos de consumo desde los más pequeños del hogar hasta los adultos, es que se ha realizado en la respectiva prueba de campo encuestas dirigidas a alumnos de los diferentes tipos de niveles educativos; que en el respectivo capítulo se estudiará su interpretación, así como se anexan los respectivos modelos de las encuestas dirigidas a los tres tipos de niveles educativos diferentes encuestados.

### **3.4. MARCO JURÍDICO.**

En este marco jurídico se desarrollará todo lo relativo al derecho de educación como tal, y su aplicación en los diferentes ámbitos de la vida cotidiana con la respectiva complementariedad con el resto de los derechos básicos de los consumidores por medio de ejemplos actualizados y de acuerdo a la Ley de

---

<sup>80</sup> Véase Eric Arnould y Thompson, Craig, *Teoría de la Cultura del Consumidor: Veinte años de investigación*, (Diario de investigación del consumidor, 2,005), 868-882.

<sup>81</sup> Véase, Marta, Fonolleda, Marta, Gual y Silvia, Granados, “*Los jóvenes, el consumo de ropa y complementos. Estudios sobre los hábitos de consumo de los jóvenes de Cataluña. Barcelona: Generalidad de Cataluña*”, (España, Escuela del Consumo de Cataluña y Agencia Catalana del consumo, 2,013), 20.

Protección al Consumidor, añadiéndose normativas y las respectivas agencias e instituciones de protección al consumidor en los procesos sancionatorios aplicables para El Salvador; así como la protección de la educación al consumidor basadas en las diferentes actividades que realizan para promover la educación en consumo dando cumplimiento el Eje Transversal referido a la educación al consumidor de la Política Nacional de Protección al Consumidor y el trabajo en conjunto con el respectivo Sistema Nacional de Protección al Consumidor.

#### **3.4.1 Derecho a la Educación en consumo.**

#### **3.4.2 Definiciones.**

La educación para el consumo puede entenderse como un proceso del desarrollo personal que tiene lugar en los contextos en los que infantes y adolescentes adquieren conocimientos y competencias relevantes, tanto directa como lo es en la compra y uso de los productos; como indirectamente en los motivos de la compra, uso de los productos, actitudes y valores convirtiéndose en consumidores responsables.<sup>82</sup>

En El Salvador, la educación es regulada por una *Ley General de Educación*, en donde regula que, es un proceso de formación permanente, personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes, alcanzando los fines de acuerdo a la Constitución de la República para lograr el desarrollo integral de la personalidad en sus dimensiones espirituales, morales y sociales, contribuyendo a la construcción de una sociedad más próspera, justa y humana inculcando el respeto a los Derechos Humanos.<sup>83</sup>

---

<sup>82</sup> Castillejo, J.L. et al, *Educación para el consumo*, ( España, Universidad Nacional de Educación a Distancia Madrid, Educación XX1, vol. 14, núm. 1, 2011), 54.

<sup>83</sup> Ley General de Educación, (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 1,996), artículos 1, 2.

En otras palabras, se define la educación en consumo, como el proceso de formación permanente en todo consumidor, para que, conozca, se informe, identifique y realice actos de consumo de una manera responsable y necesaria, orientados a contribuir con el mejoramiento de las condiciones ambientales, económicas, sociales y culturales de un determinado país.

### **3.4.3. Alcances y clasificación.**

La educación del consumidor pretenderá en primer lugar, portar los contenidos suficientes para conocer características, condiciones, virtudes o insuficiencias que recaen sobre el producto o servicio que es objeto de compra o de uso, en segundo lugar, proporcionar las claves para que el sujeto pueda arbitrar y tomar las medidas oportunas frente a influencias externas, como tercer lugar, pretende racionalizar su conducta, buscando con ello un comportamiento autónomo, crítico y responsable y como cuarto lugar, hacer esto último compatible con el desarrollo en el contexto cívico y comunitario.<sup>84</sup>

Para que el derecho a la educación en el desarrollo del sistema educativo nacional obtenga su aplicación, es necesario identificar el tipo de educación en la cual se permite educar al consumidor. Según el artículo 8 de la Ley General de Educación; regula dos modalidades que son: La *Educación Formal* y la *Educación No Formal*; en donde el artículo 9 regula la primera de ellas; que es la que se imparte en establecimientos educativos autorizados, en una secuencia regular de años o ciclos lectivos, correspondiendo a los niveles inicial, parvulario, básico, medio y superior, sea instituciones tanto públicas como privadas.

El artículo 10 regula que la *Educación No Formal*; es la que se ofrece con el objeto de completar, actualizar, suplir conocimientos y formar, en aspectos

---

<sup>84</sup> Castillejo, J.L., *Educación para el consumo*, 50.

académicos o laborales, sin sujeción al sistema de niveles y grados de la educación formal y responde a necesidades de corto plazo de las personas y la sociedad. Existe también la *Educación Informal*, que se adquiere libre y espontáneamente, proveniente de personas, entidades, medios masivos de comunicación, tradiciones, costumbres y otras instancias no estructuradas.<sup>85</sup>

En la cual no es necesario que se imparta dentro de instituciones educativas como tal, sino que se puede realizar a través de la información brindada por medio de afiches informativos, brochures, cursos en línea, páginas web, Asociaciones y demás instituciones de gobierno, revistas o leyes; en donde todo lo anterior posean la similitud de ser medios y materiales informativos que son utilizados actualmente en la protección al consumidor y puedan así complementar la educación al consumidor interesado, herramientas de las cuales hace uso la Defensoría del Consumidor.

#### **3.4.4. Instituciones encargadas de su protección.**

Compete al *Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología (MINEDUCYT)*, conservar, fomentar y difundir la educación integral de la persona en los aspectos intelectual, espiritual, moral, social, cívico, físico y estético; así como contribuir al logro de la planificación integrada, participativa y efectiva del sistema educativo nacional formal y no formal, organizando, coordinando y orientando técnica y administrativamente los servicios de educación en todos los niveles de este mismo.<sup>86</sup>

El MINEDUCYT debe de realizar las facultades que le corresponden para el ejercicio de la educación formal y no formal a nivel nacional, que es en ellas donde se incorpora la educación en materia de consumo que regula la Ley de

---

<sup>85</sup> Ley General de Educación, (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 1,996), artículo 10 inciso dos.

<sup>86</sup> Reglamento Interno del Órgano Ejecutivo, (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 1989), artículo 38 ordinales 1,2,4, 10.

Protección al Consumidor; en la medida que se evolucione el sistema educativo de acuerdo a los nuevos niveles de tecnología, así mismo debe evolucionar este Ministerio para transmitir a toda la comunidad estudiantil conocimientos educativos en materia de consumo, porque son también, los estudiantes consumistas y desconocen en su mayoría lo relativo a los derechos que les corresponde como tal, ante la ausencia de educación en materia de consumo responsable.

El MINEDUCYT, realiza esfuerzos por modernizar su funcionamiento institucional, entregar servicios de calidad y ampliar la cobertura educativa en que se desarrollan acciones orientadas a introducir mejoras curriculares, descentralizar servicios educativos, actualizar el marco institucional y apoyar la participación del sector no gubernamental en diversos proyectos educativos, ya que la educación es un derecho inalienable de todo salvadoreño planteando a la nación el desafío de entregar a todos los salvadoreños una educación de calidad, en todos los niveles y modalidades del sistema educativo nacional.

Para alcanzar dicha calidad de educación, nace la currícula nacional de El Salvador en donde se consolida teórica y prácticamente, dentro de sus contenidos los *Ejes Transversales* que le dan una dimensión nueva a la educación, en cuanto contribuyen a la formación personal e integral del educando y, a través de ello, a la consolidación de una sociedad más democrática constituyéndose en orientaciones educativas concretas a problemas y aspiraciones específicos del país de acuerdo con las necesidades y demandas educativas que deben permitir integrar los conocimientos de las diversas áreas curriculares en torno a problemáticas importantes, en todos los niveles y modalidades educativas.<sup>87</sup>

---

<sup>87</sup> Fundamentos Curriculares de la Educación Nacional, ( Ministerio de Educación, Dirección Nacional de Educación, El Salvador, Versión 1,994-1,999), 77, acceso el 29 de mayo de 2,019,

En donde la Educación del consumidor, tiene como propósito según esta currícula educativa contribuir a formar actitudes de vida diferentes en relación con el consumo, desarrollando en los educandos una actitud crítica, responsable y solidaria que les permita descubrir nuevos hábitos y patrones de consumo, para mejorar su calidad de vida, además de promover un aprendizaje continuo acerca de la solución de problemas y toma de decisiones en los actos cotidianos de consumo.

Por otra parte, se encuentra la *Defensoría del Consumidor*, como la institución descentralizada, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con autonomía en lo administrativo y presupuestario regida por la Ley de Protección al Consumidor y su respectivo reglamento y demás leyes especiales aplicables a la materia según el artículo 56 de esta ley, en donde son los artículos 38 y artículo 39 de la misma; lo regulado sobre el derecho a la educación y formación en materia de consumo.

Cuyo objetivo es, la difusión de los derechos y deberes del consumidor y las formas legales para su ejercicio, amparada en el artículo 58 literal E en donde expresamente se regula que tendrá la Defensoría del Consumidor la competencia de “Promover la educación y formación permanente de los consumidores, realizando actividades de información, organización y orientación en materia de consumo, con el objeto de prevenir las violaciones a los derechos de los consumidores.” Para ello, debe de coordinar acciones conjuntas con demás instituciones de la Administración Pública, para dar principal protección a la defensa de los derechos de los consumidores cumpliendo lo regulado por el artículo 57 de la ley.

La Defensoría del Consumidor y su estructura organizativa la regula la Ley de Protección al Consumidor en el artículo 61, en donde es la entidad pública autónoma que defiende y promueve la defensa de los derechos de los consumidores, facilitando la solución de controversias de consumo, fomentando el conocimiento y la participación ciudadana, asegurando el equilibrio, la certeza y la seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.<sup>88</sup>

Cuya misión es, el transformar realidades a favor de los consumidores, mediante la solución de controversias de consumo, el fortalecimiento, aplicación, la generación de información para las decisiones de consumo, la educación y el empoderamiento del consumidor para el ejercicio de sus derechos, el acercamiento e innovación de los servicios para ejercer la potestad sancionatoria y restitutiva de derechos con la actuación del *Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC)*, para disminuir asimetrías que afectan al consumidor en su relación con los proveedores.

Para ello cuentan con acciones estratégicas para la defensa de los consumidores; en donde cada Dirección y Unidades Administrativas que, de acuerdo a su reglamento son establecidas las atribuciones según las necesidades del servicio que se requiera para lograr sus fines. Con este propósito se realizan capacitaciones y formaciones respecto a temas prioritarios de consumo; en donde se desempeña el importante papel de las competencias de la respectiva *Dirección de Ciudadanía y Consumo*.

Esta Dirección, es la encargada del elemento esencial de la educación y formación permanente de los consumidores, y es que, cumpliendo con este mandato, y para lograr un mayor ejercicio de ciudadanía, se realizan

---

<sup>88</sup> Ley de Protección al Consumidor, (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2005), artículos 56, 57.

actividades de información, organización y orientación en materia de consumo a efecto de fortalecer el conocimiento de derechos y prevenir infracciones a la Ley de Protección al Consumidor y afectaciones a los derechos de los consumidores.<sup>89</sup>

A pesar de contar la Defensoría del Consumidor con la respectiva Dirección encargada de la educación; y que, dentro de sus unidades establecidas, se encuentra una dirigida al área de educación y divulgación como tal, esta Dirección a la misma vez comparte con otra unidad, en donde el trabajo a realizar es por lo tanto bastante amplio para lograr las competencias de ambas unidades a nivel nacional, considerándose por lo tanto una limitante.

Y es en donde entra la propuesta de la creación dentro de la estructura organizativa de la Defensoría del Consumidor de una nueva *Dirección de Estudio y Aprendizaje para los Consumidores*, correspondiente al área de Servicio a la Ciudadanía, ya que es muy importante que todo consumidor se encuentre educado en materia de consumo, ampliando necesariamente el personal pedagógico y capacitado para la labor que sería precisamente la de educar, en donde en los presentes anexos se mostrará dicha estructura organizativa por medio de un esquema representativo de ello.

En donde es necesario que tanto la Defensoría del Consumidor como el MINEDUCYT unifiquen esfuerzos para promover dicha educación, en donde busquen mecanismos de difusión idóneos, aplicando una formación continua, accesible y permanente, por ejemplo con la capacitación de la promoción y protección de los derechos de los consumidores, y es ahí en donde también

---

<sup>89</sup> Fausto Ernesto, Valladares Portillo, Sonia Ivett, Sánchez Cuéllar, ed., "Informe de Labores", Defensoría del Consumidor, (2,014), 14, acceso el 26 de septiembre de 2,019.  
file:///C:/Users/pc/Downloads/DEFENSORIA\_informe\_de\_labores\_WEB\_%20(1).pdf

entra el papel de diversas instituciones que juegan un rol importante de manera directa e indirecta para promover la educación al consumidor.<sup>90</sup>

Si de unificar esfuerzos se trata, la Defensoría del Consumidor como el MINEDUCYT, es que este último realice esfuerzos por la posible reforma a la currícula educativa en donde los Ejes Transversales supra citados pasen a formar parte de las unidades de aprendizaje dentro de las materias básicas y complementarias, ya que si la educación en consumo se continua regulando solamente como un Eje Transversal queda a opción del educador impartirlo o no impartirlo y ya pasando a formar parte de las unidades de aprendizaje se vuelva para el educador de carácter obligatorio cumplir con la respectiva unidad de aprendizaje en consumo dirigida al educando en lo relativo a la tutela y el ejercicio de la educación en consumo en los derechos básicos del consumidor y que el educador posea el suficiente conocimiento de Derecho de Consumo para transmitirlo; falencias en las cuales se ve involucrada actualmente la Defensoría del Consumidor.

Si bien es cierto ambas instituciones comparten propiamente el tema de desarrollar en común la educación al consumidor, no solamente dependerá de estas la educación misma, ya que las atribuciones de la Defensoría del Consumidor aparte de velar por la protección del cumplimiento de los derechos básicos de los consumidores, también es la encargada de coordinar acciones de manera conjunta con el resto de las demás instituciones de la Administración Pública, que también pueden desempeñar educación al consumidor desde las diferentes perspectivas o áreas de su competencia.

Es en donde la Defensoría del Consumidor, además de la competencia de educar y formar a los consumidores respecto a los derechos básicos emanada

---

<sup>90</sup> Ley de Protección al Consumidor, (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2005), artículo 38 literal F, 39.

por la Ley de Protección al Consumidor, debe de coordinar y hacer uso del SNPC, que tiene su origen en el artículo 151 de la actual ley, el cual es instituido para promover y desarrollar la protección de los consumidores, y estará compuesto por “La Defensoría del Consumidor, dependencias del Órgano Ejecutivo y demás instituciones del Estado que entre los asuntos de su competencia les corresponden velar sectorialmente por los derechos de los consumidores o vigilar a las empresas que operan con el público.”

Esta disposición es un reconocimiento de que la protección plena de los consumidores va más allá de las actuaciones de la Defensoría del Consumidor, y que, por lo tanto, requiere del trabajo coordinado y armónico de las distintas instituciones del Estado, que, por su actuación transversal, constituyen un apoyo fundamental para lograr una efectiva protección de los intereses de los consumidores, evitando poseer falencias dentro del sistema nacional en la tutela de los derechos y como producto sean acertadas en su mayoría todos los mecanismos que busquen que la educación jurídica desarrolle culturas consumeristas en las funciones administrativas y sancionadoras para la solución de conflictos presentados.

Tal como lo establece el artículo 152 de la Ley de Protección al Consumidor, corresponde a la Defensoría del Consumidor la coordinación del SNPC; no obstante, dicha calidad no significa que la Defensoría asuma las competencias de las otras instituciones, sino que, en respeto a los marcos normativos de cada institución, sirva como órgano de enlace de la actuación conjunta de las entidades del sistema. En su rol coordinador podrá requerir en primer lugar, a cualquier entidad pública la información que considere necesaria para

establecer si se ha producido o podría producirse una infracción a leyes que protegen los intereses de los consumidores.<sup>91</sup>

Debe también ser informada por los integrantes del SNPC, cuando se tenga conocimiento de que se ha producido o podría producirse una infracción a la legislación que protege estos mismos intereses.<sup>92</sup> Puede de igual manera requerir al funcionario que corresponda, la adopción de las medidas administrativas necesarias para hacer cesar posibles violaciones a los derechos de los consumidores en los diferentes sectores según el artículo 158 de la ley, siendo por último consultada por todo funcionario integrante del sistema y requerir de las instituciones, estadísticas de todas las denuncias recibidas y las resoluciones emitidas en materia de protección al consumidor.<sup>93</sup>

Una de las más importantes innovaciones en el país en el establecimiento del SNPC, es que realicen actuaciones que vinculen al consumidor, para trabajar coordinadamente e intercambiar información, permitiendo que las instituciones puedan trabajar conjuntamente y proporcionar una protección integral al consumidor en donde la Defensoría del Consumidor, coordinará sus acciones, velando porque cada institución, desde su función, proteja adecuadamente al consumidor.<sup>94</sup>

Mejorar el bienestar de los consumidores de El Salvador, protegiendo sus derechos e intereses, a través del efectivo funcionamiento del SNPC es el principal objetivo de la creación de la *Política Nacional de Protección al Consumidor (PNPC)* en donde la protección de los consumidores como política

---

<sup>91</sup> Ley de Protección al Consumidor, (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2005), artículo 155.

<sup>92</sup> Ley de Protección al Consumidor, (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2005), artículo 156.

<sup>93</sup> Ley de Protección al Consumidor, (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2005), artículos 159, 160.

<sup>94</sup> Fratti de Vega, Karla María, *El Derecho de Consumo en El Salvador*, 8.

de Estado perfilará y buscará que el mercado funcione en base al propósito de responder estratégicamente a las bases de principios básicos tales como la prevención de abusos al consumidor, su protección efectiva, la promoción de sus derechos y el fomento a la participación ciudadana. Fortaleciendo la institucionalidad del Estado salvadoreño en el marco de la profundización del régimen democrático y la construcción de un modelo de desarrollo económico, productivo, eficiente, incluyente y sostenible.<sup>95</sup>

En El Salvador, se han cometido una serie de abusos e injusticias en el mercado, en contra de los consumidores en donde sus derechos fueron ignorados durante años y en ocasiones con la complicidad de algunas instituciones estatales, pero que también debe de reconocer que este Derecho de Consumidor ha ganado orientación positiva en el país, en donde la adopción de prácticas más respetuosas, el creciente interés ciudadano de conocer y ejercer sus derechos son señales del avance logrado hasta el momento, en donde dicha PNPC se encuentra estructurada en diferentes ejes estratégicos, siendo uno de ellos dirigido a la educación y formación en materia de consumo.

Cuyo Eje Transversal número cuatro de esta PNPC es otro instrumento con el cual cuenta la Defensoría del Consumidor, en donde se plantea lo referido a la promoción de la educación formal e informal de los consumidores en materia de consumo responsable y sostenible, ya que hoy en día los niños y jóvenes constituyen un grupo importante dentro de las sociedades de consumo, y que de los hábitos consumistas que desarrollen, jugarán un papel decisivo en los futuros patrones de consumo.<sup>96</sup>

---

<sup>95</sup> Mauricio, Funes Cartagena, “Día Nacional y Mundial de los derechos del consumidor”, (Discurso del Expresidente, El Salvador, 15 de marzo de 2,010).

<sup>96</sup> Ley de Protección al Consumidor, (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2005), artículo 38 literal G.

Esto llama a adoptar una actitud crítica ante el consumo, para sustituir el consumismo desenfrenado, por actitudes consumeristas caracterizadas por planteamientos críticos y patrones racionales de consumo, en donde requiere dar a conocer los derechos de los consumidores a partir de los programas de estudio escolar, porque difícilmente se pueden defender los derechos si estos no se conocen. Por eso, las instituciones del Estado tienen la obligación de dar a conocer las leyes y crear mecanismos que fomenten el cumplimiento de sus obligaciones de una forma ética y responsable y promover la participación con los consumidores.

Para la concreción de este eje, se debe fortalecer la educación para el consumo sostenible en los programas de educación formal del sistema educativo nacional, ya que una de las mayores falencias presentadas por la Defensoría del Consumidor es la falta de formación en los educadores en materia de consumo; es decir que ante el poco personal capacitado en esta materia no es suficiente para cubrir a nivel nacional la formación adecuada para los educadores y de esa misma manera ante la carencia de ello no es lo suficientemente posible transmitir una correcta educación en consumo al educando en el campo de la promoción y protección de los derechos de los consumidores.

En donde sí se lograre superar esta falencia se incluye la educación a los adultos mayores y a la población universitaria, se motiva a promover que los proveedores emprendan programas de educación e información para los consumidores sobre la utilización de productos, el diseñar y promover programas de educación para el consumo sostenible a través de los medios de comunicación masiva y alternativa; e implementar programas de

capacitación y certificación hacia proveedores para el cumplimiento de la normativa de protección a los consumidores.<sup>97</sup>

Pero la educación al consumidor no debe de llegar hasta acá, sino que se necesita reforzar todo lo emitido en esta PNPC, en donde al emitir una Política propia y dirigida exactamente a la educación de las personas consumidoras en El Salvador, pueda servir de mecanismo aplicable para mejorar la poca cultura consumerista que se maneja actualmente en el país y de esta manera se contribuya a superar los niveles muy bajos y las condiciones de vida de todo ser humano consumista.

Es por ello que en los respectivos anexos de la investigación se muestran posibles estrategias por aplicar en donde la educación al consumidor sea impartida equitativamente sin importar el nivel de educación que posea el consumidor y que permita conocer sus derechos y ejercerlos en las instituciones correspondientes, en donde el Derecho de Consumo forme parte de los educandos, desde edades tempranas tanto en su vida estudiantil, como la vida de consumista que realice.

Si bien, la educación al consumidor se debe de impartir en todos los ámbitos de consumo ya que todo ser humano es un consumidor, es a manera de ejemplos que se conocerá la intervención de estas instituciones en conjunto, reguladas cada una de ellas por sus legislaciones competentes, en donde se pretende realizan protección al consumidor en los diferentes actos de consumo cotidiano.

Uniando de esta manera esfuerzos para impulsar y orientar al consumidor a realizar un cambio de una vida rodeada de consumismo desenfrenado y no sostenible, hacia una cultura consumerista en la protección de sus derechos,

---

<sup>97</sup> Ley de Protección al Consumidor, (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2005), artículo 38 literal F.

mejorando las condiciones de vida no solo del consumidor mismo, sino el de su familia y el de la sociedad toda, y es que con la aplicación de mecanismos de interacción de estas entidades permiten un mejor acercamiento con el consumidor convirtiéndolo en consumidores activos y empoderados de todas sus facultades para ejercer sus derechos.

### **3.4.5. Ejemplos y aplicación del derecho de educación en el Derecho de Consumo.**

Los mecanismos de la educación del Derecho de los Consumidores para implementar el desarrollo de la protección jurídica de estos, según el artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor en el literal F, es ser educado e informado en materia de consumo en la forma en que se establece en el Capítulo VI; así como agruparse en Asociaciones de Consumidores para la protección de sus intereses.

Siendo necesario para la aplicación de este derecho, que la Defensoría del Consumidor, actúe a través de ciertos medios utilizados para difundir la educación e información y se acerque al consumidor para considerar si son acertadas en la tutela de estos derechos y permitir así identificar si la educación jurídica al consumidor genera una cultura consumerista en la tutela jurídica de los derechos básicos de los consumidores.

Se pueden obtener ejemplos como el papel del lanzamiento más moderno, actualizado y utilizado del *Programa de Educación Virtual en materia de consumo y el Aula Virtual*; una nueva plataforma digital para promover el conocimiento de derechos y fomentar una nueva cultura de consumo y un mayor respeto de la ley. Un avance en el año 2,019 que la Defensoría tiene como mecanismo la implementación de cursos en líneas en que podrá acceder toda persona interesada en la formación de este proyecto permitiendo educar

a la población y sean conocedores de los derechos y ejercerlos cuando estos sean vulnerados y tener la capacidad suficiente de protegerlos.

A través de este programa se tiene acceso a diferentes contenidos educativos, con el fin de contribuir a una nueva cultura de consumo y un mayor respeto de la ley y otras normativas aplicables de protección al consumidor. Siendo esto novedoso en la educación de los consumidores, debido que se podrá acceder a estos cursos en línea desde celulares y demás medios tecnológicos existentes, siendo así que su formación sea más factible en el aprendizaje y de manera gratuita, ahorrando recursos, tiempo y dinero en el desarrollo de este programa de la educación.<sup>98</sup>

Con este programa del aula virtual de los consumidores, se estaría a disposición de los derechos de ser educado e informado en materia de consumo, interpretando el estudio de diversos temas en la materia para la protección de los derechos de los consumidores cumpliendo los objetivos que de la educación se encuentran regulados en el artículo 38 literal G de la ley, impulsando una formación continua a lo relacionado en el artículo 39 inciso tres de esta misma, en donde la Defensoría promoverá la información y la educación de los consumidores a través de los medios de comunicación públicos y privados.

Se encuentra también el uso de la *Defensoría Móvil*; en donde la Defensoría la utiliza como un medio para difundir la educación e información a nivel territorial del país, para estar más cerca de la población, para recibir asesorías, información e interponer denuncias en que se trasgreden los derechos de los consumidores, y es que ésta defensoría móvil cuenta con la facilidad de permitir trasladarse hacia determinados lugares de trabajo, centros de

---

<sup>98</sup> “Programa de educación virtual en consumo: Defensoría del Consumidor”, <https://aula.defensoria.gob.sv/?lang=en>, acceso el 06 de junio de 2,019.

estudios, municipios, festivales, centros comerciales, plazas, hospitales, entre otros, para la protección de los consumidores y dar a conocer estos derechos básicos.<sup>99</sup>

Utilizando estrategias metodológicas para la interpretación del derecho de consumo, cumpliendo los fines propuestos de este proyecto al estar más cerca de los consumidores relacionando temas como cobros indebidos o excesivos, tarjeta de créditos, telefonías, agua potable, energía eléctrica, incumplimiento de oferta, contratos, garantías y otros temas relacionados en materia de consumo; porque defender los derechos es su política. En donde el consumidor pierda el temor a realizar la denuncia correspondiente si conoce que se le violenta un derecho básico y que, debido a el limitado conocimiento del Derecho de Consumo, el analfabetismo y la débil organización comunitaria hacen en la mayoría de ocasiones que el consumidor no haga valer sus derechos, son limitantes a las que se enfrenta la Defensoría del Consumidor.

Los *Diplomados en Derecho y Consumo Sostenible*; son instrumentos de igual manera utilizados por la Defensoría junto con la *Dirección de Ciudadanía y Consumo* y otras instituciones como Asociaciones de Consumidores, en donde han desarrollado Diplomados con acuerdos de las universidades para educar a estudiantes universitarios, profesionales de derecho y además personales de instituciones públicas en la acreditación de Diplomados de Derecho de Consumo.<sup>100</sup>

Un *Curso Virtual en Derecho y Consumo Sostenible*; que se desarrolló con el fin de contribuir a una mejor comprensión y conocimiento sobre derecho y consumo saludable, que conlleve a la ciudadanía al logro de una cultura de consumo responsable, la Defensoría lo impartió a estudiantes de Ciencias

---

<sup>99</sup> Valladares Portillo, ed., *Informe de Labores*, 26.

<sup>100</sup> Ley de Protección al Consumidor, (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2005), artículo 38 literal G.

Jurídicas de la Universidad de El Salvador y personas consumidoras interesadas en el conocimiento y aprendizaje, este curso se desarrolló en dos módulos, el primero sobre derechos de las personas consumidoras y el segundo relativo a consumo saludable, con la participación de personas consumidoras, dotándolas de conocimiento y herramientas técnico legales para un mejor ejercicio de derechos y de ciudadanía.<sup>101</sup>

Interviene también la *Defensoría en Línea*; que es un recurso más con el que la ciudadanía activa con las tecnologías de la información y comunicación (TIC'S), pueden acceder para hacer uso de los diversos servicios de atención, recepción y seguimiento de denuncias en línea, ingresando al sitio web correspondiente, en donde este medio ha permitido la prestación de muchas atenciones, recepciones de denuncias, asesorías, gestiones y demás derivaciones.<sup>102</sup>

Se incluyen también los *Gabinetes de Gestión Departamental*; que fueron modalidades de ferias de servicios institucionales de las entidades públicas del Órgano Ejecutivo con presencia en el territorio, a efecto de que la población pueda con facilidad acercarse para conocer de primera mano información y servicios públicos que requiera. Dando cumplimiento a lo regulado por el artículo 39 inciso uno de la Ley de Protección al Consumidor; para impulsar la formación y capacitación continua del personal de los Órganos de Gobierno y demás entidades del Estado, relacionadas con la promoción y protección de los derechos de los consumidores. Se incluye también la capacitación de los miembros de Asociaciones de Consumidores.

Continuando con la actualización a la nueva era digital la Defensoría con atención a las necesidades de los consumidores de manera gratuita, ha creado

---

<sup>101</sup> <https://www.defensoria.gob.sv/defensoria-del-consumidor-clausura-2do-curso-virtual-en-derecho-y-consumo-saludable/>, acceso el 29 de mayo de 2,019.

<sup>102</sup> Valladares Portillo, ed., *Informe de Labores*, 30.

las aplicaciones móviles para el acceso por medio de teléfonos móviles o computador, por medio de la aplicación de *Twitter @Defensoria\_910* en donde ha fortalecido favorablemente su interactividad con la ciudadanía ampliando los servicios de información y asesoría y facilitando orientación y respuesta oportuna a las personas consumidoras. Se produjeron y difundieron también la *Defensoría Multimedia* con la exposición de videos de los programas institucionales “De cerca con el Consumidor” transmitidos por televisión y la amplia gama de noticias en periódicos, revistas, boletines informativos, acerca del trabajo de la *Defensoría TV*.”<sup>103</sup>

Un *Taller de derechos y deberes de los consumidores* dirigido hacia los jóvenes del sector de Mejicanos, en donde la Defensoría en coordinación con el Instituto Nacional de la Juventud (INJUVE), desarrolló el taller sobre derechos y deberes de las personas consumidoras, con el objetivo de mejorar el conocimiento y fomentar la participación de la juventud en el ejercicio de sus derechos y deberes como personas consumidoras, fue dirigido a participantes del programa presidencial jóvenes con todo.<sup>104</sup>

El derecho a la educación es inherente a la persona humana; en consecuencia, es obligación y finalidad primordial del Estado su conservación, fomento y difusión y debe así organizar el sistema educativo creando las instituciones respectivas y la implementación de todos los servicios necesarios para dicha difusión; en donde se utiliza como una garantía a todas las personas naturales y jurídicas la libertad de establecer los centros educativos de enseñanza sean estos de interés público o privado en donde se desarrolle integralmente la personalidad en las diferentes dimensiones que le

---

<sup>103</sup> Ley de Protección al Consumidor, (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2005), artículo 39 inciso 3.

<sup>104</sup> <https://www.defensoria.gob.sv/injuve-y-defensoria-del-consumidor-clausuran-taller-impartido-a-jovenes-de-mejicanos/>, acceso el 27 de mayo de 2019.

acompañan con la finalidad de capacitarse y permita un desempeño útil en la sociedad.

La Defensoría del Consumidor busca interactuar y acercarse para contribuir al fortalecimiento de derechos de las mujeres consumidoras, ampliando sus servicios a las usuarias de Ciudad Mujer por medio de las ventanillas ubicadas en Santa Ana, Colon, La Libertad, San Martín, San Miguel, Usulután y Morazán. Existiendo también ventanillas departamentales ubicadas en los Departamentos de Sonsonate, Ahuachapán, Chalatenango, La Paz, Cojutepeque, Cabañas, Morazán, Usulután, San Vicente y La Unión.

Para que se conozca y se ejerzan los derechos, se dispone de servicios de información, asesoría y recepción de reclamos en materia de consumo, en horario conveniente para el consumidor; ubicado el primero de ellos en el Plan de la Laguna en Antiguo Cuscatlán, un segundo ubicado anteriormente en el Edificio Montecristo del Monumento al Divino Salvador del Mundo, pero fue trasladado al Sexto Nivel del Edificio IPSFA sobre 55 Avenida Norte y Alameda Roosevelt siempre en San Salvador, un tercero ubicado en el Departamento de Santa Ana y un cuarto ubicado en el Departamento de San Miguel.<sup>105</sup>

La educación del consumidor tiene como propósito contribuir a formar actitudes de vida diferentes en relación con el consumo, desarrollando en los educandos una actitud crítica, responsable y solidaria que les permita descubrir nuevos hábitos y patrones de consumo, para mejorar su calidad de vida, además de promover un aprendizaje continuo acerca de la solución de problemas y toma de decisiones en los actos cotidianos de consumo. En donde los principales ejes de estudio son derechos y responsabilidades de los consumidores, adquisición y uso adecuado de bienes y servicios, medios de

---

<sup>105</sup> <https://www.defensoria.gob.sv/servicios/centros-solucion-controversias/>, acceso el 14 de noviembre de 2,019.

comunicación, ecología y consumo, salud, seguridad y servicios de utilidad pública.<sup>106</sup>

Y es que por medio de las estrategias mencionadas la Defensoría del Consumidor utiliza y crea mecanismos de acercamiento hacia la población consumidora, en donde para esta investigación en la pruebas de campo respectivas, fue necesario entrevistar a funcionarios de esta misma institución y demás dependencias competentes, añadiéndose una Asociación de Consumidores, que velan por la protección de sus derechos a través del uso del derecho a la educación, en donde en el próximo capítulo se realizan sus interpretaciones de acuerdo a las respuestas obtenidas en base a la guía de entrevista realizada y presentada en los respectivos anexos.

#### **3.4.6. Ámbito de aplicación del derecho dentro de la legislación salvadoreña.**

El Estado de El Salvador reconoce como derecho fundamental el derecho a la educación, reflejado como mandato constitucional en el artículo 53 donde el derecho a la educación y a la cultura es inherente a la persona humana; en consecuencia, es obligación y finalidad primordial del Estado su conservación, fomento y difusión. Haciendo necesario que se cumpla los fines regulados en el artículo 55 en lograr el desarrollo integral de la personalidad en su dimensión espiritual, moral y social y contribuir a la construcción de una sociedad democrática más próspera, justa y humana.

A lo anterior es necesario integrar el derecho a la educación y fomentar este derecho hacia los consumidores, para que puedan defender sus derechos básicos ante los proveedores regulando las relaciones de consumo, teniendo en cuenta que es necesario el derecho de educación y formación hacia los

---

<sup>106</sup> Fundamentos Curriculares de la Educación Nacional, 80.

consumidores para construir una sociedad más empoderada en exigir sus derechos y el desarrollo de la participación ciudadana, teniendo en cuenta que el Estado tiene la obligación de su conservación, fomento y difusión.

El artículo 101 de la Constitución de la República; regula que el orden económico debe responder esencialmente a principios de justicia social, que tiendan a asegurar a todos los habitantes del país una existencia digna del ser humano. El Estado promoverá el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos. Con igual finalidad, fomentará los diversos sectores de la producción y defenderá el interés de los consumidores.

Como mandato constitucional el derecho de los consumidores gira en torno al orden económico de la sociedad, en principios de justicia social, asegurando a los consumidores una existencia digna en su buen vivir frente al mercado, defendiendo los intereses de los consumidores a través de la Ley de Protección al Consumidor, regulando el derecho de consumo, siendo muy importante la educación e información de los derechos básicos de los consumidores para que exijan cuando se le ha trasgredido algún derecho y conocer los procedimientos administrativos y sancionadores regulados por la respectiva ley.

La vigente *Ley de Protección al Consumidor*, en el artículo 1 y 2 señala que el objeto y finalidad, es proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores. En donde quedarán sujetos todos los consumidores y proveedores sean personas naturales y jurídicas en cuanto a los actos jurídicos celebrados entre ellos, relativos a la distribución, depósito, venta, arrendamiento comercial o cualquier otra forma de comercialización de bienes o contratación de servicios.

El artículo 4 literal F regula que uno de los derechos básicos de los consumidores es: Ser educado e informado en materia de consumo; así como agruparse en Asociaciones de Consumidores para la protección de sus intereses. La actual ley contiene dos únicos artículos referente al derecho a la educación y formación en materia de consumo, en donde este derecho posee diversos objetivos a cumplir; y cada uno de estos se verán reflejados en los ejemplos presentados en el cumplimiento de la educación en los diferentes actos de consumo que realice el consumidor, así como a la misma vez se pueden conectar los diferentes vínculos o rubros dentro de la sociedad en que se manifiesta el Derecho de Consumo con ayuda de leyes complementarias.

Estos objetivos sintetizan en: La libertad y racionalidad de bienes y la utilización de servicios, la fácil comprensión y empleo de información sobre bienes y servicios comercializados, la difusión de derechos y deberes del consumidor y formas legales de ejercerlas, la prevención de riesgos derivados del consumo de productos o servicios, la utilización racional de los recursos naturales, iniciar y potenciar la formación de educadores y educandos para promover y proteger los derechos en donde será necesario aunar esfuerzos para promover la educación por parte de la Defensoría del Consumidor como del MINEDUCYT, así como realizar campañas divulgativas para educar e informar a la población sobre conocimientos básicos, consumo responsable y sustentable se trate.<sup>107</sup>

Existe por la parte del artículo 39 de esta misma ley la *formación continua*; que consiste en el impulso de la formación y capacitación continua del personal de los Órganos del Gobierno y demás entidades del estado, relacionadas con la promoción y protección de los derechos de los consumidores, en las diferentes áreas en que desarrollen sus funciones, agregando a ellos a los miembros de

---

<sup>107</sup> Ley de Protección al Consumidor, (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2005), artículo 38.

Asociaciones de Consumidores que también es importante que conozcan de este derecho a la educación.

En la *Ley General de Educación*; regula como mandato constitucional el derecho a la educación en su parte social y como un derecho fundamental, es necesario regular su estructura y la función del sistema de la educación, teniendo en cuenta la integración de este derecho, desarrollando el proceso de educación tal como es regulado en el artículo 1 de esta ley, planteándose los fines según el artículo 2 de esta misma ley.

El MINEDUCYT será el encargado de estructurar el funcionamiento del sistema educativo nacional y velar el cumplimiento del fomento de la educación. En donde el artículo 12 señala que el MINEDUCYT establecerá las normas y mecanismos necesarios para que el sistema educativo coordine y armonice sus modalidades y niveles, así mismo, normará lo pertinente para asegurar la calidad, eficiencia y cobertura de la educación en los diferentes niveles de estudio Básico, Intermedio y Superior, objeto de la investigación.

El artículo 27 de esta misma ley señala que la educación superior se regirá por una ley especial y tiene los objetivos de formar profesionales competentes con fuerte vocación de servicio y sólidos principios morales, promover la investigación en todas sus formas, prestar un servicio social a la comunidad y cooperar en la conservación, difusión y enriquecimiento del legado cultural en su dimensión nacional y universal, en este proceso es donde más podremos enfocar el desarrollo del derecho de los consumidores en el pensum de la Licenciatura de Ciencias Jurídicas y además la Defensoría ha realizado Diplomados, Talleres y capacitaciones en derecho y consumo sostenible.

Intervienen figuras reguladas por esta misma ley en lo relativo a los *Educadores* y a los *Educandos*; el primero de ellos es el profesional que tiene a su cargo la orientación del aprendizaje y la formación del educando y debe

de proyectar una personalidad moral, honesta, solidaria y digna. Por la parte del Educando; es el niño, niña, joven o adulto, que aparezca inscrito en alguna institución educativa autorizada. La educación constituye un derecho y un deber social y el Estado promoverá y protegerá dicha actividad.<sup>108</sup> Ambos son sujetos intervinientes en la presente investigación en lo relativo a que de igual manera son consumidores y es por medio de ellos que se permite la correcta educación al consumidor, por ello es necesario mencionarlos y conocer su definición en los marcos regulatorios.

En la *Ley Orgánica de la Universidad de El Salvador*,<sup>109</sup> el derecho de la educación a nivel superior se rige cumpliendo los fines que se detallan en el artículo 3 como son: Conservar, fomentar y difundir la ciencia, el arte y la cultura, formar profesionales capacitados moral e intelectualmente para desempeñar la función que les corresponde en la sociedad con un sentido social-humanístico a la formación integral del estudiante.

Como ejemplo la Universidad de El Salvador, en el pensum de la Licenciatura de Ciencias Jurídicas ofrece como materia electiva la materia de Derecho de los Consumidores por docentes especializados en Derecho de Consumo, además la Defensoría del Consumidor ha desarrollado Diplomados, cursos en línea, capacitaciones en derecho y consumo sostenible para la labor de educar a estudiantes comprometidos a emprender el Derecho de Consumo.

En general, el marco legal de las diferentes leyes que contienen disposiciones para la tutela de los derechos del consumidor se contabilizan en leyes vigentes que le otorgan derechos al consumidor, así como definen el ámbito de actuación de la Defensoría del Consumidor y de otras entidades; entre ellas

---

<sup>108</sup> Ley General de Educación, ( El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 1,990), artículos 84,88.

<sup>109</sup> Ley Orgánica de la Universidad de El Salvador, (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 1,999), artículo 3.

están: Ley de Sociedad de Seguros, Ley de Telecomunicaciones, Ley de creación del Consejo Nacional de Energía, Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, Ley de creación del Sistema Salvadoreño para la Calidad, Ley contra la Usura, Ley de Medicamentos.

La Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacional, Ley de Fomento, Protección y Desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa, Ley de Firma Electrónica, Ley para facilitar la Inclusión Financiera, Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa, y la Ley de Procedimientos Administrativos.<sup>110</sup> Forman también marcos complementarios para la protección de los derechos de los consumidores y utilizados por la Defensoría del Consumidor para la complementariedad de sus funciones y de acuerdo a la naturaleza del Derecho del Consumidor, la Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones, Ley de Bancos y la Ley de Medicación, Conciliación y Arbitraje.

#### **3.4.7. Ámbito de aplicación del derecho de educación en los derechos básicos del consumidor.**

Una vez desarrollado el derecho a la educación en consumo, a nivel nacional con los cuerpos normativos correspondientes; se expondrá la manera en como éste se manifiesta e interviene, sea expresa o tácitamente en los derechos básicos de los consumidores de acuerdo a la Ley de Protección al Consumidor y las demás leyes complementarias, exponiéndose a manera de ejemplos presentados en la vida cotidiana, con el uso de la respectiva jurisprudencia aplicable que ampare el derecho de educación en los derechos básicos más vulnerables del consumidor y con las instituciones que trabajan en conjunto.

---

<sup>110</sup> Valladares Portillo, ed., *Tutela de los Derechos Económicos del Consumidor*, ( El Salvador, Defensoría del Consumidor, 2,019): 7-9.

La Defensoría del Consumidor hace uso de las leyes, aplicables a cada rubro correspondiente, ya que en la mayoría de las ocasiones la educación sea formal e informal es desconocida por el consumidor; razón por la cual se necesita desarrollar cómo la educación y formación interviene y cuál es la función que realiza plenamente a través del derecho de la información como papel importante en los restantes derechos básicos del consumidor.

Según el artículo 4 de la ley en el literal F, respecto a la educación, objeto del desarrollo de la presente investigación, la educación e información se encuentran acoplados, ya que con la aplicación de ambos derechos en diversos aspectos de vida del consumidor y en las relaciones de consumo que realiza, uniéndose el poco conocimiento que de educación por parte del consumidor se obtenga, permita desarrollarse plenamente en los actos de consumo y estas sean favorables a su persona, es decir, que en el desarrollo posterior de cada derecho básico del consumidor tanto el derecho de la educación y formación junto al derecho de la información trabajaran en conjunto para una mejor comprensión.

Es necesario desarrollar como el derecho de la educación al consumo responsable a través del derecho secundario de información; puede ayudar a manifestar de la manera más correcta la adquisición de bienes y servicios necesarios en la vida actual y que forman un uso cotidiano para las personas, se hace referencia por lo tanto, al derecho que trabajará de la mano con el derecho de educación, que permitirá exponer la educación en consumo en la intervención de manera conjunta a los derechos básicos del consumidor en ejemplos de la vida cotidiana y el funcionamiento del SNPC.

Se habla de esta manera de uno de los derechos básicos de una *información completa, precisa, veraz, clara y oportuna que determine las características de los productos y servicios a adquirir, así como también los riesgos o efectos*

*secundarios si los hubiere de las condiciones de la contratación y ser protegidos de prácticas y cláusulas abusivas inmersas en contratos, artículo 4 literal C de la Ley de Protección al Consumidor.*<sup>111</sup>

El consumidor tiene una información inferior a la del proveedor y un alto costo para obtenerla, lo que afecta su capacidad de discernimiento en condiciones igualitarias, ello justifica que se imponga un deber de informar a quien ya posee la información o la puede obtener a un menor costo, en donde funcione también de garantía para reclamar en caso de inconformidad con el producto o servicio recibido siendo una información rápida, confiable, veraz y segura.<sup>112</sup>

Es en ese momento en que la educación al consumidor interviene, desde el momento en que el consumidor debe de encontrarse debidamente informado antes de adquirir un producto, en donde el precio, origen, riesgos y calidad entran en juego para la adquisición de productos y servicios. Siendo el derecho de educación y formación el que se encargue de fomentar la prevención de riesgos que puedan derivarse del consumo de ciertos productos o de la utilización de ciertos servicios, promoviendo mayor libertad y racionalidad en el consumo de estos mismos, facilitando la comprensión y el empleo de la información sobre los bienes y servicios que se comercializan.<sup>113</sup>

Considerando de igual manera que si se aplica la educación del consumidor responsable en el derecho de informar, permita que el consumidor identifique al momento de adquirir un producto, leer e informarse de las indicaciones, contraindicaciones, calidades, cantidades, composición de los productos y riesgos previsibles, y que con la educación aplicable desista de adquirir estos

---

<sup>111</sup> Ley de Protección al Consumidor, (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador,2005), artículo 4 literal C, 27.

<sup>112</sup> Lorenzetti, *Consumidores*,128.

<sup>113</sup> Ley de Protección al Consumidor, (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador,2005), artículo 38 literales B,D.

productos que solamente ocasionarían daño a su salud y de los demás de su entorno, un vínculo del derecho a la educación en consumo responsable con la protección a la salud de las personas.<sup>114</sup>

Para citar ejemplos en donde es necesario tomar a cuenta qué debe de poseer el consumidor, ya que hace uso de los servicios más comunes a nivel nacional y la adquisición de productos para subsistir, en donde debe realizar relaciones de consumo y en la mayoría de las ocasiones desconoce la total información que debe de poseer al adquirirlos, en esta investigación, con la intervención de la educación y formación le sea posible al consumidor conocer todo lo relativo a la protección de sus derechos básicos en actos tan cotidianos que realiza.

En primer lugar, en la prestación del servicio del agua potable, se encuentra, por ejemplo, que en cuanto a derechos y deberes como usuarios, el consumidor teniendo una educación en consumo adecuada, deberá conocer en primer lugar si recibe en su hogar este servicio, en segundo lugar, debe de verificar si en la factura respectiva aparece un costo elevado en la tarifa de agua potable o un excesivo incremento injustificado a meses anteriores y no reciba esta prestación.

Si es lo contrario, es decir que si recibe la prestación de este servicio, y el monto cuantificado es excesivo al uso que se le otorga, y que si el consumidor posee una educación correcta acudirá a la Defensoría del Consumidor y presentará su reclamo.<sup>115</sup> Un ejemplo de uso tan cotidiano, que para el ser

---

<sup>114</sup> Ley de Protección al Consumidor, (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2005), artículo 4 literal H.

<sup>115</sup> Valladares Portillo, ed., *Cartilla de Derechos de las Consumidoras y Consumidores*, (El Salvador, Defensoría del Consumidor: Estudio Gráfico, 2,014), 7-10.  
[https://defensoria.gob.sv/wp-content/uploads/2015/04/Cartilla\\_derechos.pdf](https://defensoria.gob.sv/wp-content/uploads/2015/04/Cartilla_derechos.pdf)

humano no puede significar educación al consumidor, pero que es meramente importante educarse en cuanto al uso de este vital líquido.

Donde se explica que antes de interponer un reclamo se debe de identificar cuál es la razón que ocasiona el alto consumo, y realizarlo a través de la lectura del medidor ubicado en las viviendas, el cómo leer ese medidor es una base importante para identificar si el alto consumo que presenta una determinada factura de agua potable se deba a problemas con este medidor o a la existencia de fugas.

El derecho de educación, debe guiar a que el consumidor reconozca también la buena administración de ese vital líquido indispensable que se obtiene en el hogar, producto de la extracción de mantos acuíferos, ríos y lagos y que el consumidor no continúe realizando un consumo irresponsable ocasionando un deterioro para el medio ambiente, al que el derecho de consumo realiza un vínculo con la adecuación del consumo respecto a una utilización racional de los recursos naturales.<sup>116</sup>

Se puede acoplar en lo relativo a como el derecho de educación interviene en la protección contra la *publicidad engañosa o falsa artículo 4 literal D de la Ley de Protección al Consumidor* en relación al artículo 31 de la misma ley; en donde por publicidad se entiende aquella parte de la política comercial de una empresa, cuya finalidad es dar a conocer una marca, producto o servicio y persuadir al posible consumidor para que consuma o haga uso de tal marca, producto o servicio, valiéndose, para dicha difusión o persuasión, de contactos no personales a través de la compra de espacios publicitarios en los diferentes medios publicitarios.<sup>117</sup>

---

<sup>116</sup> Ley de Protección al Consumidor, (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2005), artículo 38 literal E.

<sup>117</sup> Armando Enrique, Mena Castro, Compilador, *Criterios Jurisprudenciales de Protección al Consumidor*, ( El Salvador, Coordinación Editorial Fausto Valladares, Equipo Maíz, 2,015), 27.

Por ejemplo, se encuentra este tipo de publicidad en la venta de vehículos, repuestos y talleres que tienen denuncias interpuestas por consumidores que posean educación en consumo y les permita identificar en su mayoría, el anuncio de precios erróneos o por no especificar el tiempo de duración de las ofertas, en donde un proveedor de servicios automovilísticos es denunciado por publicidad ilícita al atentar contra la dignidad de las personas, en particular de la mujer o de la niñez y solo aquel consumidor educado en consumo pueda identificar estas vulneraciones.<sup>118</sup>

Se involucra para ejemplificar más, el uso del derecho básico de *ser protegido de cobros por bienes no entregados y servicios no prestados artículo 4 literal B de la Ley de Protección al Consumidor*. En donde el cobro indebido; que se perfila es, cuando se realiza un cobro sin respaldo legal, esto es, cuando no se acredita la existencia de una obligación entre las partes y es que, se define como la acción de exigir alguna cosa, de la cual no había derecho a cobrar.<sup>119</sup>

El derecho de los consumidores se ha vuelto indispensable en las prácticas comerciales, en donde por medio de la educación al consumidor se deben de plantear nuevas estrategias para que al momento en que sucedan situaciones en que le sean vulnerados estos derechos y se les cobre indebidamente, sea la educación al consumidor la que puede intervenir en la forma más correcta posible para evitar estas violaciones a los derechos.<sup>120</sup> Debido a que en las contrataciones donde se ofrezcan los bienes o servicios que serán entregados

---

<sup>118</sup><https://www.defensoria.gob.sv/proveedores-de-bienes-y-servicios-son-denunciados-antetribunal-sancionador-por-publicidad-que-vulnero-derechosde-consumidores/>, acceso el 24 de julio 2,019.

<sup>119</sup> Ley de Protección al Consumidor, (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2005), artículo 18 literal C.

<sup>120</sup> Constitución de la República de El Salvador, (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 1,983), artículos 22, 23.

al consumidor en un tiempo determinado, establecido y celebrado con anterioridad, lo indicado es que se cumpla de esa manera.

Pero a pesar de eso, en la práctica sucede todo lo contrario sea porque no se les entregan los bienes o no se le prestan los servicios de acuerdo al tiempo y a la necesidad del consumidor y sea en una forma posterior a lo acordado, afectando únicamente al consumidor sobre todo si le realizan un cobro y no ha adquirido el bien y no ha disfrutado el servicio. Es ahí donde el papel que desempeña la educación al consumidor permita conocer cuando se encuentre frente a situaciones de cobros indebidos, a convertir al consumidor en un crítico en la administración correcta del dinero y el cuidado perfecto de los bienes.<sup>121</sup>

La prestación del servicio de energía eléctrica; es otro claro ejemplo de cómo una persona consumidora usuaria del servicio de energía, tiene derecho a ser informado sobre los términos y condiciones para la contratación o suministro del servicio, de los cuales se reconocen también el derecho a la compensación por el servicio no prestado, cuyo cumplimiento es realizado por la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones conocida como (SIGET); y surge el derecho a exigir la tarifa del servicio que le sea propia de su clasificación y los usuarios finales posean el derecho a presentar ante el distribuidor los reclamos correspondientes.<sup>122</sup>

La educación al consumidor; va enfocada en la correcta implementación y el uso responsable de la energía eléctrica en donde la suministración de ésta genere los menores gastos de distribución, ya que es derivada del uso del agua; y si en primer lugar no se protege el agua no podrá existir energía. El no utilizar la energía eléctrica mientras no sea requerida en aparatos electrónicos

---

<sup>121</sup> Ley de Protección al Consumidor, (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2005), artículo 38 literal A.

<sup>122</sup> Valladares Portillo, ed., *Cartilla de Derechos de las Consumidoras y Consumidores*, 29-31.

y el utilizar mecanismos de utilización de energía renovable, son las soluciones para mejorar el ecosistema y los pocos recursos renovables y no renovables que restan en el planeta sean conservados, en donde el derecho a la educación se encuentra vinculado a una mejor protección al medio ambiente.<sup>123</sup>

Por otra parte, se relaciona lo que todo consumidor necesita saber respecto al área de servicios financieros, ya que son los más comunes para realizar este tipo de cobros indebidos, que otorgados por entidades financieras facilitan el movimiento del dinero, en donde en las relaciones contractuales con los consumidores están obligados a cumplir sus obligaciones conforme a la ley, es importante que el consumidor se eduque en saber que si obtiene un crédito solo estará obligado a cancelar los cargos, las comisiones y recargos que haya pactado y acordado con la institución, y que deben estar contemplados en el contrato, artículo 19 literal A de la Ley de Protección al Consumidor.<sup>124</sup>

El uso de las tarjetas de crédito, muy utilizadas actualmente por la mayoría de los consumidores, es un servicio financiero que se constituye como un medio o documento privado, firmado, nominativo e intransferible, resultante de un contrato de apertura de crédito, que permite al titular o tarjetahabiente utilizarlo como medio de pago para adquirir bienes o servicios en comercios o instituciones afiliadas, o retirar dinero en efectivo de los cajeros.

En donde los proveedores no podrán aumentar el precio de un bien, producto o servicio que adquiera el consumidor por compras con el uso de estas tarjetas, ni tampoco pueden diferenciar entre bienes o servicios por compras en efectivo,<sup>125</sup> en donde si el proveedor realiza lo contrario a ello el consumidor

---

<sup>123</sup> Ley de Protección al Consumidor, (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2005), artículo 38 literal E.

<sup>124</sup> Valladares Portillo, ed., *Cartilla de Derechos de las Consumidoras y Consumidores*, 35.

<sup>125</sup> Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2009), artículo 35 literal D.

puede denunciarlos al tener la adecuada educación al consumidor obtenga la mayor difusión de los derechos y deberes que le corresponden como consumidor y las formas legalmente establecidas para ejercerlos, según el artículo 38 literal C de la Ley de Protección al Consumidor.

Sin embargo, se debe tener especial cuidado con las *prácticas abusivas artículo 4 literal L y artículo 18 de la Ley de Protección al Consumidor*; que son todas aquellas actuaciones del proveedor que coloquen a la persona consumidora en una situación de desventaja, desigualdad o que anulen sus derechos. Por ejemplo, el proveedor puede pretender que el consumidor firme documentos con espacios en blanco que le obliguen a pagar la cantidad que en ellos se consigne, como lo son letras de cambios, pagarés u otros títulos valores.

La ley también califica de abusivo que el proveedor se niegue a otorgar un detalle o desglose sobre en qué concepto se cargan los pagos que realiza el consumidor, por ejemplo, cuando se repara un vehículo no desglosar que cantidad paga en repuestos, que cantidad corresponde a mano de obra, entre otros. Así como el compartir información personal crediticia del consumidor sin el pleno consentimiento de éste y haciéndolo constar por medio de una cláusula en donde con la aplicación de la educación en consumo se permita identificar cada práctica abusiva realizada por el proveedor.

Partiendo de esto último se considera como *cláusula abusiva*; todas aquellas estipulaciones que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes.<sup>126</sup> En donde el proveedor establezca que puede cambiar las condiciones del contrato unilateralmente exceptuando por ejemplo cuando se

---

<sup>126</sup> Ley de Protección al Consumidor, (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2005), artículo 17.

otorgue al consumidor un servicio adicional sin costo, amplíe o extienda el plazo del contrato si el consumidor no lo ha solicitado; un ejemplo se encuentra en la contratación de servicios telefónicos por 6 meses, y transcurrido ese plazo se entienda prorrogado automáticamente por otros 6 meses más.

En donde con educación financiera el consumidor puede: Conocer los derechos y deberes al contratar servicios financieros, mejorar la forma de administrar los recursos, disfrutar de una cultura de prosperidad, entender las características y beneficios de los productos y servicios financieros y tomar decisiones acertadas respecto a si necesita un crédito, en qué se va invertir ese dinero, si es o no realmente una emergencia y si se tiene la posibilidad de pagarlo posteriormente.

Ante la inclusión de cláusulas abusivas en contratos, antes de firmar un contrato el consumidor se debe de educar en: Leerlo detenidamente tomándose todo el tiempo posible, verificar las comisiones que serán cobradas y los recargos aplicables, en donde si posee dudas las consulte con el proveedor y solicite una copia del contrato otorgado. Y realizando cada una de estas acciones por medio de la educación financiera le permita al consumidor prever sobre los posibles riesgos a los que se pueda ofertar si decide adquirir determinados servicios, ya que es uno de los ámbitos en donde el derecho de educación en consumo posee también un vínculo en el desarrollo financiero y económico de El Salvador.

La protección al consumidor por medio del derecho a la educación en las *transacciones de comercio electrónico*, artículo 4 literal Q de la *Ley de Protección al Consumidor*, es uno de los más actualizados derechos incorporados en el derecho de los consumidores, un derecho novedoso; que, para efectos de la ley, se entenderá como el proceso de contratación o

intercambio de bienes, servicios e información comercial a través de redes de comunicación de datos, regulado en el artículo 13-C de la ley.

Ya sea en nivel nacional o internacional por medio de transacciones electrónicas de tarjetas de débito o crédito, se contratan bienes, sea comprando medios electrónicos y otros artículos a la necesidad del consumidor, puede suceder que dicho bien que se contrató nunca llegó, pero fue cobrado inmediatamente a la transacción, el caso de los servicios de agua potable o energía eléctrica y servicio de cable por citar ejemplos.

Existen casos en donde en unas viviendas no llega el servicio que se pactó en la contratación, ya sea por la escasez de estos o la mala administración para que llegue el servicio, quedándose varios días, semanas o meses; sin estos servicios, trasgrediendo los derechos de los consumidores porque siempre llega el cobro de estos servicios acompañados hasta con alteraciones del doble o triple de lo medido.

El comercio electrónico ha tenido un gran auge en el ámbito mundial en los últimos años, de tal suerte, que desde la comodidad de casa se puede comprar cualquier artículo que es vendido en diferentes países del mundo. Se tiene como ventaja el realizar cualquier transacción bancaria como pago de recibos, contratación de créditos, transferencias de fondos, por ejemplo, sin necesidad de asistir físicamente a las instituciones financieras correspondientes.

El Salvador no se queda atrás en este sentido, ya que, en el desarrollo del comercio electrónico, se observa que muchas empresas ya poseen un sitio web dedicadas a la venta de artículos electrodomésticos y del hogar en donde a pesar de ello trae consigo ciertas desventajas en donde la educación al consumidor interviene acoplada con otros derechos e identificar de esta manera la correcta aplicación y cumplimiento correcto de estos derechos.

En el caso de Telefonía Móvil, por ejemplo, los consumidores contratan paquetes de internet, móvil o entretenimiento de aplicaciones en cierto tiempo, y se le brindarán los servicios o se le entregará el bien en un plazo posterior a la firma del contrato, en ocasiones al consumidor se le trasgreden estos derechos sea porque el bien no se le entrega en el tiempo establecido por problemas comerciales o por garantía al primer pago del servicio, dilatando la práctica abusiva en el mercado.

En otros casos, en que los servicios sean de baja calidad y que en la zona representan fallas y que no pueden darle la debida prestación, en los casos en que el bien es diferente a las características observadas cuando se solicitó dándoles un móvil inferior a la gama electrónica en que se contrató, o le limitan los servicios en las prestaciones de paquetes disminuyendo a lo contratado dándoles menos datos por mencionarlo, más aplicaciones y sea menos el tiempo de la duración, la educación en consumo permite realizar los siguientes derechos.

El *Derecho a darse de Baja*; artículo 13-B de la Ley de Protección al Consumidor, interviene de la manera en que una vez que haya cumplido sus obligaciones contractuales, el consumidor tendrá derecho a exigir la cancelación o a darse de baja de la prestación de un bien o servicio continuo o de tracto sucesivo con las mismas o similares facilidades que tuvo para contratar. Todo proveedor está obligado a informar al consumidor al momento de la contratación, sobre el procedimiento para ejercer este derecho.

El *Derecho de Retracto*; artículo 13-A de la Ley de protección al Consumidor; es un derecho en que la educación al consumidor procede como la facultad del consumidor de dejar sin efecto el contrato unilateralmente, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización alguna, siempre y cuando no se hubiera perfeccionado por no haber transcurrido el plazo de 8 días, no se

hubiera empezado a hacer uso del bien o el servicio no se hubiese empezado a prestar, ambos requisitos deben de cumplirse para que el consumidor ejerza su derecho, un ejemplo de ello son las transacciones realizadas en línea y la contratación de paquetes vacacionales.

El *Derecho de Desistimiento*; que según el artículo 13 inciso cuatro de la Ley de Protección al Consumidor, regula que, si el consumidor decide desistir del contrato celebrado, el proveedor deberá reintegrarle lo pagado. Un ejemplo de ello es desistir una compra con entrega diferida, es decir que, al momento de efectuarse la contratación entre presentes, no se entrega el bien o no se presta el servicio. En el derecho de desistir del contrato; un elemento importante es que sitúa al consumidor en una posición más débil, como sucede en los contratos a distancia o los celebrados afuera del establecimiento comercial.

Una verdadera educación al consumidor implicaría en este caso el conocer las ventajas y riesgos que trae consigo el uso de este tipo de transacciones electrónicas, el educarse en cuanto a los bienes y servicios que desee adquirir a través de este medio ya que permite hacer más eficientes las actividades de cada empresa, así como establecer nuevas formas más dinámicas de cooperación entre ellas y abre oportunidades de explotar mercados nuevos.

Todo ello es necesario que el consumidor se eduque para poder identificar que al momento en que desee realizar cualquier tipo de adquisición de bienes y servicios electrónicamente pueda asesorarse anticipadamente que la compra sea legítima, en donde si de lo adquirido pueda gozar y beneficiarse de la mejor manera, si el proveedor da la confiabilidad de la información personal de las transacciones y si el consumidor no posee la educación respecto al consumo responsable a través de relaciones comerciales electrónicas podría recaer frente a todas las desventajas mencionadas anteriormente y dentro de cobros indebidos por servicios y bienes no prestados.

Y es como de esta manera, en cada uno de los ejemplos mencionados anteriormente se identifica que, la verdadera educación jurídica al consumidor genera una cultura consumerista en la tutela jurídica de los derechos básicos de los consumidores. En la actualidad se posee poco este tipo de cultura, pero, el sistema nacional fundamentalmente en la tutela jurídica de los consumidores por medio de la aplicación de diferentes estrategias y modalidades del que hace uso, son acertadas ya que cada vez más animan el interés al consumidor a encontrarse debidamente educado e informado.

*Acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito artículo 4 literal J de la Ley de protección al Consumidor;* es en síntesis el camino al que se encuentran dirigidas todas aquellas irregularidades que se le presenten al consumidor y que al poseer la educación necesaria acudirá a las instituciones correspondientes y a los organismos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos; defendiendo estos mismos, en procedimientos de solución de conflictos, con la inversión de la carga de la prueba a su favor para ventilar los reclamos ante violaciones de sus derechos mediante el uso de la simplicidad, la mayor brevedad y gratuidad posible.

Manteniendo de la mano uno de los objetivos principales de la educación y formación de los consumidores en materia de consumo, el artículo 38 literal C de la ley regula que el difundir los derechos y deberes del consumidor y las formas legalmente establecidas para ejercerlos es complementario con lo regulado por el artículo 58 en el literal O; en donde señala que la Defensoría del Consumidor, aparte de poseer diversidad de funciones posee la

competencia de proponer a las instituciones competentes la formulación de normas jurídicas y técnicas en materia de protección al consumidor.<sup>127</sup>

Al recibir las denuncias respectivas de un consumidor, se brinda la asesoría necesaria y completa a fin de identificar si se trata de casos colectivos o difusos, en donde con la formulación de normativas, permita educar legalmente al consumidor y le sea de un mayor acceso acercarse al órgano administrativo correspondiente de acuerdo a su transgresión, porque ya ha recibido anteriormente dicha educación.<sup>128</sup>

La Defensoría cuenta con el *Centro de Solución de Controversias (CSC)* cuya finalidad sea resolver los conflictos entre proveedores y consumidores, a través del uso o la aplicación de *Medios Alternos de Solución de Controversias (MASC)* de los cuales cuando un consumidor considere afectado un derecho o interés legítimo por actuaciones de proveedores de bienes o servicios que contravengan la ley, interpuesta la denuncia ante la Defensoría, con el fin de resolver administrativamente el conflicto, inicien los MASC en donde son la conciliación, la mediación y el arbitraje los regulados por la ley en materia.<sup>129</sup>

La finalidad de la educación permite educar al consumidor de una manera consciente en el cumplimiento de sus derechos antes y después de ser trasgredidos y de esta manera se le permita conocer y desarrollar los actos administrativos y sancionatorios correspondientes y que conozca que cuenta con las instituciones y organismos competentes para su protección en todos los momentos de relaciones de consumo responsable, promoviendo la

---

<sup>127</sup> Ley de Protección al Consumidor, (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2005), artículos 38 literal C, 58 literal O.

<sup>128</sup> Ley de Protección al Consumidor, (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2005), artículo 108.

<sup>129</sup> Ley de Protección al Consumidor, (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2005), artículo 108.

actividad administrativa y jurisdiccional en la administración de la justicia en El Salvador.

En donde una vez analizados y expuestos los mecanismos que permiten a la Defensoría del Consumidor interactuar con el consumidor para tutelar sus derechos básicos, son acertadas en la medida en que, mientras más educación posean los educadores, mayor será la respuesta obtenida por los educandos, formando una cultura consumerista de calidad, para las próximas generaciones en el ejercicio de sus derechos y en la función administrativa y sancionadora en la solución de conflictos.

### **Conclusión del capítulo III.**

El surgimiento del derecho de educación y su incorporación como uno de los derechos más importantes a nivel mundial y nacional junto a los avances constitucionales y legislativos, los organismos de protección y las instituciones encargadas de velar por su protección, la promulgación de leyes acompañada del SNPC y la PNPC colocan a El Salvador como uno de los mejores países con una alta vanguardia de protección al consumidor.

En donde la Defensoría del Consumidor en el cumplimiento de la atribución emanada de la respectiva ley de educar en materia de consumo realiza diversas actividades y busca las modalidades más convenientes para acercarse a responder las mayores dudas de los consumidores y educar a través de las diferentes estrategias ya expuestas y con la intervención de las instituciones correspondientes permitan brindar una educación en consumo de alta calidad a nivel nacional alcanzando sus objetivos y la aplicación de los Ejes Transversales de la respectiva currícula educativa, solventando todas las falencias desarrolladas, para fortalecer de esta manera que la sociedad posea una cultura consumerista.

## **CAPÍTULO IV.**

### **SELECCIÓN DE MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS A UTILIZAR EN EL TIPO DE INVESTIGACIÓN.**

Es capítulo desarrolla la recopilación, sistematización e interpretación de los datos obtenidos a partir del uso de los instrumentos y técnicas, para realizar la interacción directa de la investigación, con la sociedad consumidora de educandos y educadores.

#### **4.1. Tipo de Investigación.**

Según la fuente de datos manejados esta investigación realizada es de tipo *Empírica o de Campo*, referida al uso de instrumentos que permiten la recolección primaria de la información correspondiente al tema de la educación jurídica del consumo, en lo relativo a la elaboración de la técnica de encuestas dirigidas a los educandos de los diferentes niveles educativos de educación básica, intermedia y superior; así como posteriormente se realiza la debida interpretación por medio de gráficas y se añade la interpretación respectiva de los directores y funcionarios entrevistados respecto a la educación en consumo realizada por medio de la técnica de la entrevista.

Para complementar y por encontrarse basada en el análisis numérico de cantidades, porcentajes y datos obtenidos, es necesario aplicar una *Investigación Cuantitativa*, para recopilar y analizar datos de información, sobre la importancia de la educación jurídica de los derechos básicos de los consumidores e identificar las falencias del sistema educativo en cuanto a las estrategias y políticas del Derecho de Consumo que permitan obtener los fines establecidos de la investigación.

Es cuantitativa, porque a través de encuestas dirigidas a estudiantes de los niveles de educación básica, intermedia y superior de centros de estudios del

Área Metropolitana de San Salvador y a los estudiantes de primer a quinto año de la Licenciatura en Ciencias Jurídicas de la Universidad de El Salvador, se logró obtener información sobre la importancia de la educación jurídica de los derechos básicos de los consumidores y sus limitantes cuando estos son transgredidos, equilibrando las relaciones de consumo con los proveedores y así poder ejercer la tutela jurídica de sus derechos en los procesos administrativos y sancionadores correspondientes en El Salvador.

## **4.2. Métodos, Técnicas e Instrumentos utilizados.**

### **4.2.1. Métodos.**

Como procedimientos necesarios que se aplicaron para especificar la naturaleza o características del problema para realizar la investigación, es necesario hacer mención del tipo de métodos utilizados, siendo el primero el *Método Socio-Histórico*, ya que se presentan aspectos históricos relevantes sobre el tema objeto de estudio como de la actualidad en la evolución del Derecho de Consumo y el *Método Dogmático-Jurídico*, por ser un estudio jurídico de como la educación es fundamental e integradora a la protección de los derechos básicos de los consumidores en la función administrativa y sancionadora, utilizando la jurisprudencia y la interpretación jurídica de la ley.

### **4.2.2. Técnicas.**

Las técnicas a utilizar, se diseñarán a través de encuestas destinadas a obtener datos de la población estudiantil para conocer por medio de la aplicación del instrumento de cuestionarios, las situaciones que del conocimiento de derechos básicos de los consumidores posean y el uso de entrevistas consistiendo en interrogar a las personas competentes para recolectar datos de primera mano sobre el tema de educación al consumidor; con el fin de aplicar el método previsto.

1. Entrevistas dirigidas a educadores de centros educativos de los niveles de estudio de educación básica e intermedia y de un líder sindical de Bases Magisteriales.

2. Entrevistas dirigidas a funcionarios públicos de la Defensoría del Consumidor y de sus demás dependencias; en lo relativo al conocimiento en la protección de los derechos básicos de los consumidores.

3. Entrevista a una determinada Asociación de Consumidores; para conocer la práctica en el ejercicio de la defensa de los derechos básicos de los consumidores, datos de la Asociación, consumidores atendidos, casos y resoluciones favorables y desfavorables.

4. Encuestas dirigidas a estudiantes; para realizar un balance sobre la educación y los derechos de los consumidores en los niveles de estudios de educación básica e intermedia de los centros educativos de tercer ciclo a bachillerato del Área Metropolitana de San Salvador y estudiantes de primer a cuarto año de la Licenciatura en Ciencias Jurídicas de la Universidad de El Salvador.

#### **4.2.3. Instrumentos.**

Los instrumentos a utilizar en esta investigación serán: Las estadísticas y cuestionarios como indicadores o base para realizar las preguntas o ítems producto de la operacionalización de la investigación dirigidas a los entrevistados.

1. Cuestionarios formulados que permitirán realizar las encuestas y entrevistas correspondientes.

2. Cuestionario realizado a través de la Unidad de Acceso a la Información de la Defensoría del Consumidor para obtener información de la protección de los derechos de los consumidores.

3. Cuestionarios formulados para ser entrevistados a los directores y docentes de los centros educativos de nivel básico e intermedio.

4. Cuestionarios planteados para entrevista a representante de la Asociación de Consumidores de Apopa.

### **4.3. Procedimiento de la ejecución.**

#### **4.3.1. Análisis e interpretación de resultados.**

El objetivo de este capítulo es, analizar e interpretar la información arrojada en las encuestas y en base a estos resultados se hace una representación gráfica de los datos, que permite presentar mejor y con más eficacia los resultados que ayudan a comprender los fenómenos o hechos reales de la educación jurídica de los derechos básicos del consumidor en la tutela de los procesos administrativos y sancionadores, disponiendo de una serie de herramientas y procedimientos de los datos luego de haber aplicado los instrumentos de cuestionarios aplicados en las encuestas y entrevistas para la recolección de información.

#### **4.3.2. Análisis de datos.**

El análisis de datos es de tipo *descriptivo y de correlación* en donde se analiza cada una de las preguntas y la relación que existe entre ellas.

Esta investigación permite también el análisis de datos de tipo *Cuantitativo*, porque se basa en el análisis de los datos recogidos de la realidad, para ser analizados e interpretados de manera en que estos datos numéricos sean traducidos desde su forma cuantitativa combinando la observación empírica con el conocimiento teórico y analítico para la obtención del resultado de los objetivos de la investigación.

### **4.3.3. Representación de los datos.**

En la representación gráfica se emplean dibujos en vez de tabulaciones para mostrar los resultados de las encuestas e identificar los hechos más importantes que presentan los consumidores. Las figuras utilizadas para esta representación de datos es la gráfica de pastel, debido a que es la más utilizada y adecuada para presentar resultados en un amplio número de situaciones.

### **4.4. Análisis de encuesta por secciones.**

En esta parte se analizan los resultados de la encuesta de manera separada en base a las secciones en las que se dividió la misma.

#### **4.4.1. Resultado de tipo sociodemográfico.**

Los siguientes resultados permiten conocer el perfil sociodemográfico del consumidor según su nivel de estudio y que está basado en:

1. Nivel de estudio: Del total de cien encuestas, el treinta por ciento pertenece a estudiantes de educación básica de tercer ciclo, treinta por ciento a estudiantes de educación intermedia Bachillerato opción General y un cuarenta por ciento perteneciente a estudiantes de educación superior de la Escuela de Ciencias Jurídicas, Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad de El Salvador.

2. Sexo: El cincuenta y seis por ciento son mujeres y el cuarenta y cuatro por ciento restantes, son hombres.

3. Edad: En esta parte se tomaron los datos según la edad, sexo, y niveles de estudio.

Mujeres: De las cincuenta y seis mujeres que equivale al cincuenta y seis por ciento de las encuestas, el doce por ciento pertenecen a mujeres estudiantes

del nivel básico entre las edades de trece a dieciséis años, el diecinueve por ciento pertenecen a mujeres estudiantes del nivel intermedio entre las edades de dieciséis a veinte años y el veinticinco por ciento restante pertenece a mujeres estudiantes del nivel superior entre las edades de dieciocho a treinta y ocho años.

Hombres: De los cuarenta y cuatro hombres encuestados, que equivalen al cuarenta y cuatro por ciento, el dieciocho por ciento pertenece a hombres estudiantes de nivel Básico entre las edades de trece a dieciséis años, el once por ciento pertenece a hombres estudiantes del nivel Intermedio entre las edades de dieciséis a veinte años y el quince por ciento pertenece a hombres estudiantes del nivel Superior entre las edades de dieciocho a treinta y ocho años.

#### **4.4.2. Resultados de la investigación.**

En la investigación se encuestaron a 100 estudiantes de los distintos niveles educativos, básica, intermedia y nivel superior, dividiendo las encuestas en:

-Nivel básico; son 30 estudiantes encuestados de tercer ciclo de los cuales 10 encuestados corresponden al 7° Grado, 10 encuestados pertenecen al 8° Grado y 10 encuestados restantes corresponden al 9° Grado del Centro Escolar Miguel Pinto, del Área Metropolitana de San Salvador.

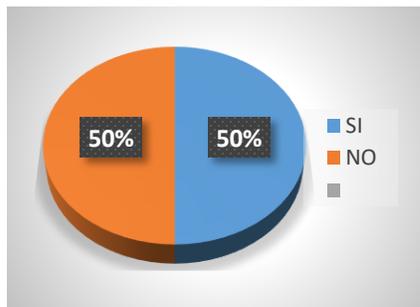
-Nivel intermedio; son 30 estudiantes encuestados de los cuales 15 encuestados corresponden al 1° Año y 15 encuestados más corresponden al 2° Año del Bachillerato General del Complejo Educativo República del Brasil del Área Metropolitana de San Salvador.

-Nivel superior; 40 estudiantes de primer a cuarto año de la Licenciatura en Ciencias Jurídicas de la Universidad de El Salvador del Área Metropolitana de San Salvador.

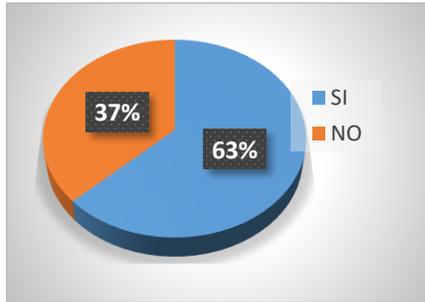
**Preguntas de encuesta realizada a 30 estudiantes de educación básica, tercer ciclo, del Centro Escolar Miguel Pinto, del Área Metropolitana de San Salvador.**

En los encuestados de esta institución educativa es importante considerar que estas respectivas gráficas corresponden a los estudiantes de Séptimo a Noveno grado entre las edades de trece y dieciséis años, como datos promedio.

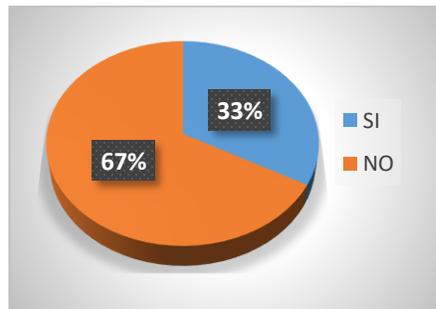
1 *¿Conoce los Derechos Básicos como consumidor?* El cincuenta por ciento de los encuestados dice que, si conoce sobre los derechos básicos de los consumidores, y el otro cincuenta por ciento refleja un desconocimiento total de la pregunta encuestada. Respuestas obtenidas: Si= 15; No= 15



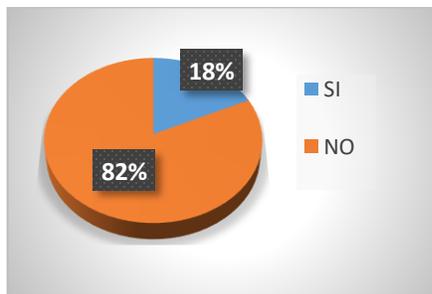
2 *¿Estas sabedor que existe una ley referente al Derecho de los Consumidores?* El sesenta y tres por ciento de los encuestados dice que, si están sabedores de la existencia de una ley donde se tutelan los derechos de los consumidores, y el treinta y siete por ciento restante refleja un desconocimiento a la existencia de algún cuerpo normativo en específico donde se tutelen los derechos de los consumidores. Respuestas obtenidas: Si= 24; No= 6



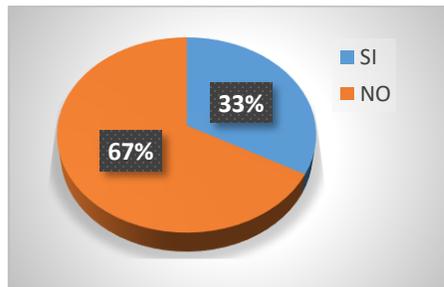
3 *¿Has leído la Ley de Protección al Consumidor?* El treinta y tres por ciento de los encuestados dicen que, si han leído la Ley de Protección al Consumidor, y el sesenta y siete por ciento restante refleja un índice de jóvenes que nunca han leído la ley donde se tutelan los derechos básicos de los consumidores. Respuestas obtenidas: Si= 7; No= 23



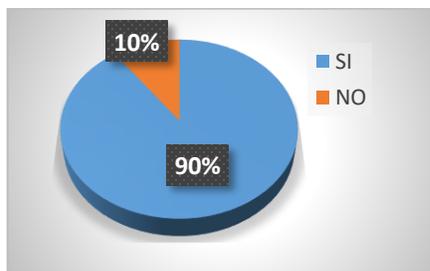
4 *¿Sabes cuántas leyes existen referente a la protección del consumidor?* El dieciocho por ciento de los encuestados dicen que, si saben la cantidad de leyes existentes en materia de consumo, y el ochenta y dos por ciento restantes refleja un índice de jóvenes que no saben cuántas leyes existen en materia de consumo. Respuestas obtenidas: Si= 3; No= 27



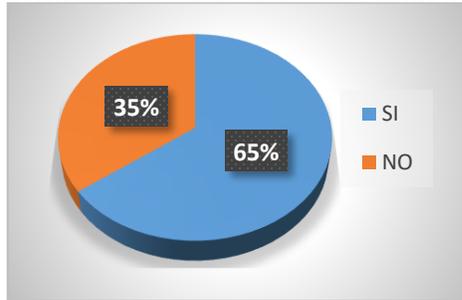
5 *¿Sabes cuáles son los sujetos que intervienen en la protección del consumidor?* El treinta y tres por ciento de los encuestados dicen conocer, quienes son los sujetos que intervienen en la protección del consumidor, y el sesenta y siete por ciento restantes refleja un índice de jóvenes que no saben quiénes son los sujetos que intervienen. Respuestas obtenidas: Si= 7; No= 23



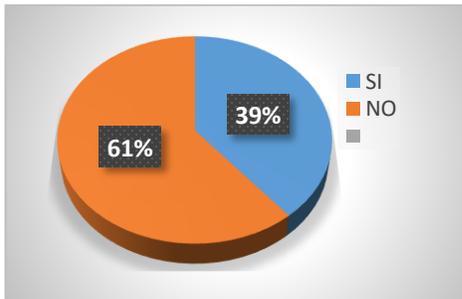
6 *¿Puedes diferenciar entre proveedor y consumidor?* El noventa por ciento de los encuestados dicen que, si pueden diferenciar entre proveedor y consumidor, y el diez por ciento restantes refleja un índice de jóvenes que no saben la diferencia entre proveedor y consumidor. Respuestas obtenidas: Si= 27; No= 3



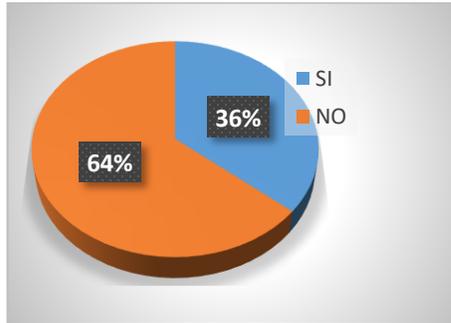
7 *¿Cómo consumidor(a) sabes si tienes derecho a ser educado en materia de consumo?* El sesenta y cinco por ciento de los encuestados dicen conocer sobre su derecho como consumidor para ser educado en esa área, y el treinta y cinco por ciento restantes refleja un índice de jóvenes que no saben acerca de su derecho a la educación en materia de consumo. Respuestas obtenidas: Si= 26; No= 4



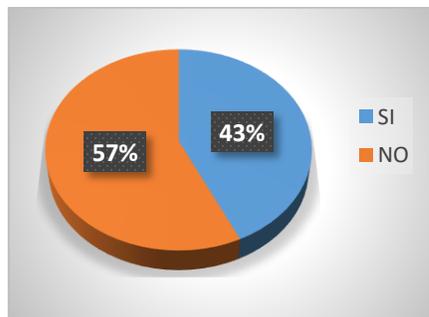
8 *¿En su escuela fomentan el desarrollo de los derechos básicos de los consumidores?* El treinta y nueve por ciento de los encuestados dicen que, en su escuela, si se fomenta el estudio de los derechos básicos de los consumidores, y el sesenta y un por ciento restantes refleja un índice de jóvenes que dicen que no se fomenta el estudio de los derechos básicos de los consumidores. Respuestas obtenidas: Si= 9; No= 21



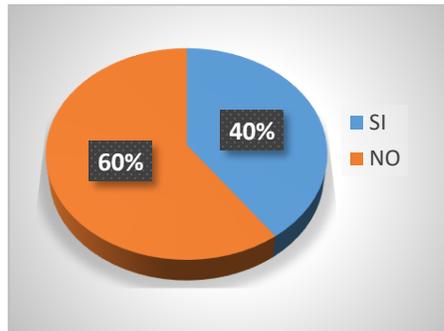
9 *¿Han recibido visitas de la Defensoría del Consumidor para explicar temas de los derechos de los Consumidores?* El treinta y seis por ciento de los encuestados dicen que en su escuela si han recibido visitas por parte de la Defensoría del Consumidor para explicarles temas referentes a los derechos básicos de los consumidores y el sesenta y cuatro por ciento restantes refleja un índice de jóvenes que dicen que en su escuela no han recibido visitas por parte de la Defensoría del Consumidor. Respuestas obtenidas: Si= 8; No= 22



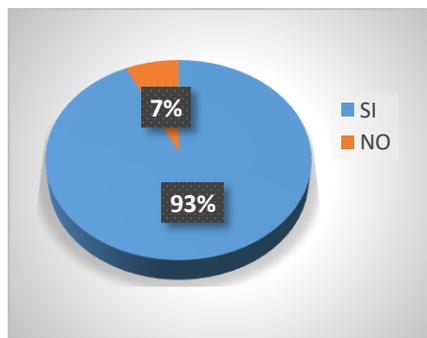
10 *¿Han integrado temas de los derechos de los consumidores en algunas de las materias tradicionales?* El cuarenta y tres por ciento de los encuestados dicen que, en su escuela si integran temas referentes a los derechos de los consumidores en las materias tradicionales de estudio, y el cincuenta y siete por ciento restantes refleja un índice de jóvenes que dicen que en su escuela no integran temas de derecho de los consumidores en las materias tradicionales de estudio. Respuestas obtenidas: Si= 13; No= 17



11 *¿Has recibido alguna asesoría en donde te hayan explicado en que consiste el Consumo Responsable?* El cuarenta por ciento de los encuestados dicen que, si han recibido asesorías en donde les hayan explicado en que consiste el Consumo Responsable y el sesenta por ciento restantes, refleja un índice de jóvenes que dicen que nunca han recibido asesorías en materia de consumo responsable. Respuestas obtenidas: Si= 12; No= 18



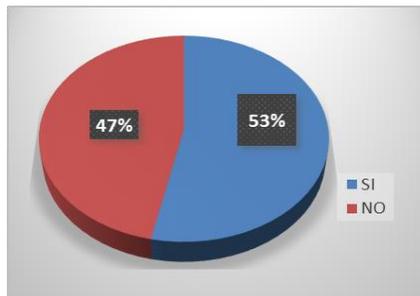
12 *¿Te gustaría saber sobre tus derechos básicos como consumidor(a) y que fomentaran más su estudio?* El noventa y tres por ciento de los encuestados dicen que, si les gustaría saber más sobre sus derechos básicos y que fomentaran más el estudio de estos, y el siete por ciento restantes refleja un índice de jóvenes que muestran un desinterés con referencia al tema. Respuestas obtenidas: Si= 28; No= 2



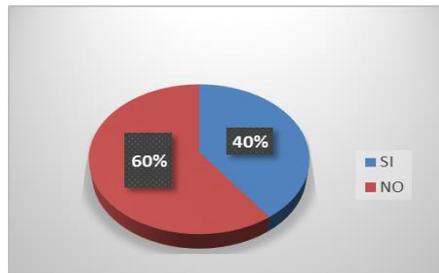
**Preguntas de encuestas realizadas a 30 estudiantes de educación media, del primer y segundo año de Bachillerato General del Complejo Educativo República del Brasil del Área Metropolitana de San Salvador.**

En los encuestados de esta institución educativa es importante considerar que estas respectivas gráficas corresponden a los estudiantes de Primero a Segundo año de Bachillerato General entre las edades de dieciséis a veinte años, como datos promedio.

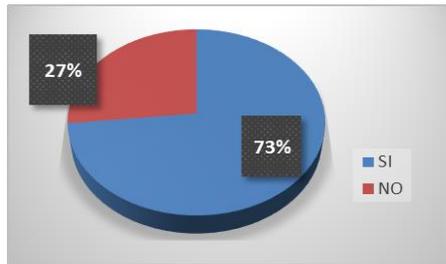
1 *¿Conoce los Derechos Básicos como consumidor?* El cincuenta y tres por ciento de los encuestados dice, que, si conoce sobre los derechos básicos de los consumidores, y el otro cuarenta y siete por ciento restante, refleja un desconocimiento total de la pregunta encuestada. Respuestas obtenidas: Si =16; No =14



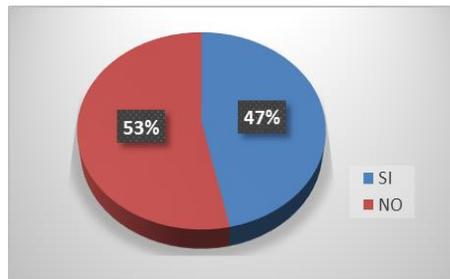
2 *¿Has leído la Ley de Protección al Consumidor?* El cuarenta por ciento de los encuestados dice que, si han leído la Ley de Protección al Consumidor y el otro sesenta por ciento restante, dice no haber leído nunca la mencionada ley. Respuestas obtenidas: Si =12; No =18



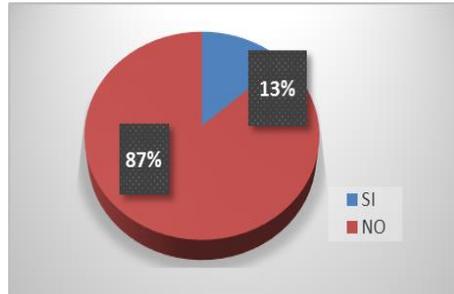
3 *¿Cómo consumidor(a) sabes si tienes derecho a ser educado en materia de consumo?* El setenta y tres por ciento de los encuestados dice que, si saben de su derecho a ser educado en materia de consumo y el otro veintisiete por ciento restante, muestra un total desconocimiento del derecho a ser educado en materia de consumo. Respuestas obtenidas: Si = 22; No =8



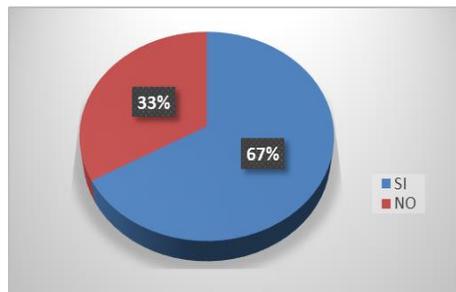
4 *¿En su institución fomentan el desarrollo de los derechos básicos de los consumidores?* El cuarenta y siete por ciento de los encuestados dice que, en su institución, si se fomenta el estudio o el desarrollo de los derechos básicos de los consumidores y el otro cincuenta y tres por ciento restante, dicen que en su institución no se fomenta el desarrollo de los derechos básicos de los consumidores. Respuestas obtenidas: Si= 14; No=16



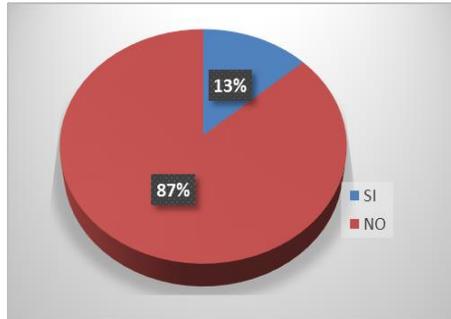
5 *¿Han recibido visitas de la Defensoría del Consumidor para explicar temas de los derechos de los consumidores?* El trece por ciento de los encuestados dice que en su institución si han recibido a personal de la Defensoría del Consumidor, en donde les han explicado temas relacionados a los derechos de los consumidores y el otro ochenta y siete por ciento restante, dicen que en su institución no han recibido a ningún agente o representante de la Defensoría del Consumidor. Respuestas obtenidas: Si= 4; No= 26



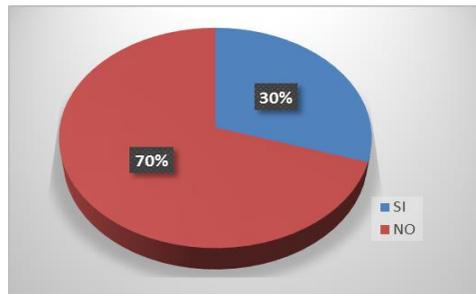
6 *¿Han integrado temas de los derechos de los consumidores en algunas de las materias tradicionales?* El sesenta y siete por ciento de los encuestados dice que, en su institución si han integrado temas de los derechos de los consumidores en las materias tradicionales, y el otro treinta y tres por ciento restante, dicen que no lo han hecho. Respuestas obtenidas: Si= 20; No=10



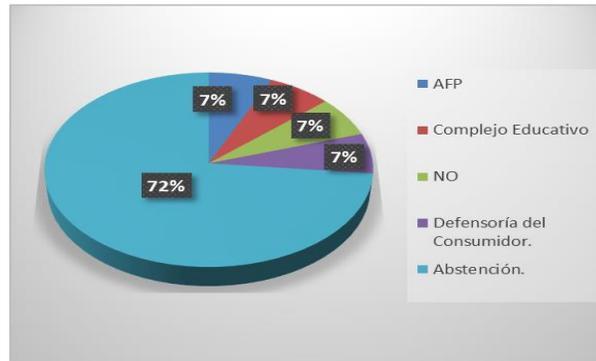
7 *¿Has recibido alguna asesoría en donde te hayan explicado en que consiste el Consumo Responsable?* El trece por ciento de los encuestados dice que, si han recibido asesorías en donde les han explicado en que consiste el consumo responsable, y el otro ochenta y siete por ciento restante, dicen que no han recibido asesoría de ningún tipo relacionado al tema del consumo responsable. Respuestas obtenidas: Si= 4; No= 26



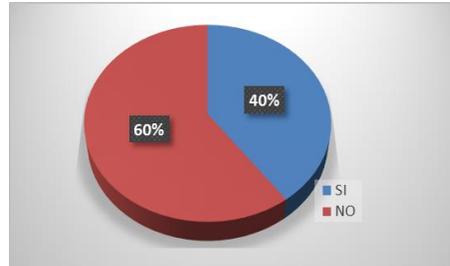
8 *¿Conoce la institución encargada de la protección de los derechos de los consumidores?* El treinta por ciento de los encuestados dice que, si conoce la institución encargada de la protección de los derechos de los consumidores y el otro setenta por ciento restante, demuestra un total desconocimiento hacia cuál es la institución encargada de proteger a los consumidores. Respuestas obtenidas: Si= 9; No= 21



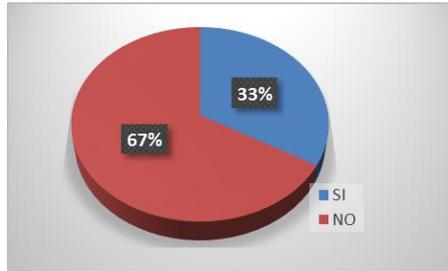
9 Si su respuesta es SI *¿Cuál es el nombre de esa institución?* Se obtuvieron pluralidad de respuestas, en donde el siete por ciento dijo que eran las AFP, un siete por ciento dijo que el Complejo Educativo, otro siete por ciento dijo que no sabían, otro siete por ciento dijo que la Defensoría del Consumidor, y un setenta y dos por ciento decidió abstenerse. Respuestas obtenidas: AFP =2; Complejo Educativo =2; No =2; Defensoría del Consumidor =2; Abstención = 22



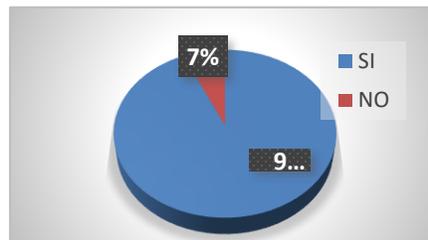
10 *¿Te has percatado si en los establecimientos de comida ponen afiches de los derechos básicos de los consumidores ante posibles reclamos para hacer valer tus derechos?* El cuarenta por ciento de los encuestados dice que, si se han percatado de los afiches de la Defensoría del Consumidor, y el otro sesenta por ciento restante, dijo no haberse percatado de estos afiches. Respuestas obtenidas: Si= 12; No= 18



11 *¿Conoce los procesos administrativos y sancionadores que la Defensoría del Consumidor desarrolla en la protección de los derechos básicos de los consumidores?* El treinta y tres por ciento de los encuestados dice que, si conoce los procesos administrativos y sancionadores que la Defensoría del Consumidor desarrolla en la protección de los derechos de los consumidores, y el otro sesenta y siete por ciento restante, expresa no saber cuáles son los procesos que en dicha institución se llevan. Respuestas obtenidas: Si= 10; No= 20



12 *¿Te gustaría saber más sobre tus derechos básicos como consumidor(a) y que fomentaran más su estudio?* El noventa y tres por ciento de los encuestados manifestó su deseo por saber más sobre sus derechos como consumidor y que se lograra fomentar el estudio de estos mismos, y tan solo un siete por ciento expresa no tener ningún deseo por aprender acerca de sus derechos básicos como consumidor. Respuestas obtenidas: Si = 28; No= 2

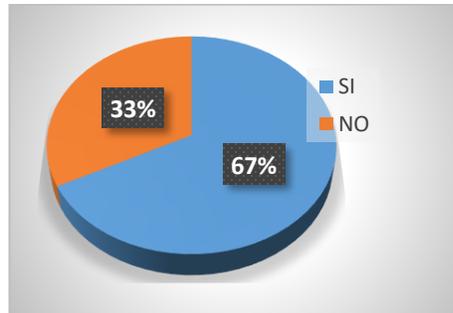


**Preguntas de encuesta realizada en educación superior, Universidad de El Salvador, a 40 estudiantes de primer a cuarto año de la Licenciatura en Ciencias Jurídicas, Área Metropolitana de San Salvador.**

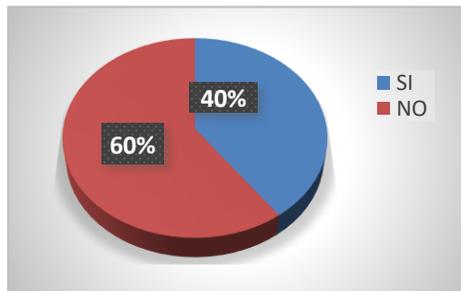
En los encuestados de esta institución educativa es importante considerar que estas respectivas gráficas corresponden a los estudiantes de primer a cuarto año en la Licenciatura en Ciencias Jurídicas de la Universidad de El Salvador, entre las edades de dieciocho a treinta y ocho años, como datos promedio.

Correspondiendo 13 primeros encuestados al Primer año, 10 estudiantes del Segundo año, 10 estudiantes del Tercer año y 7 estudiantes pertenecientes al Cuarto año todos de la Licenciatura en Ciencias Jurídicas.

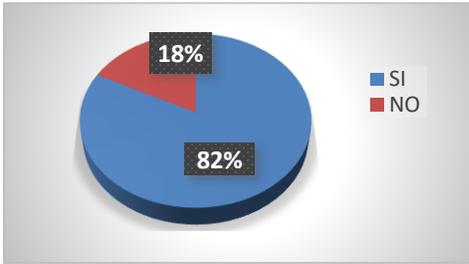
1 *¿Conoce los Derechos Básicos como consumidor?* El sesenta y siete por ciento de los encuestados dice que, si conoce sobre los derechos básicos de los consumidores, y el otro treinta y tres por ciento refleja un desconocimiento total de la pregunta encuestada. Respuestas obtenidas: Si= 27; No=13



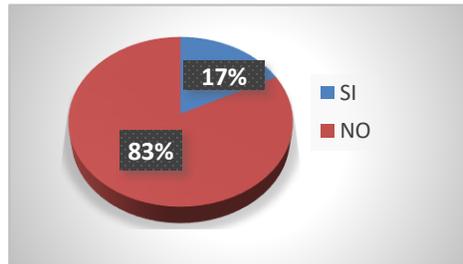
2 *¿Has leído la Ley de Protección al Consumidor?* El cuarenta por ciento de los encuestados dice que, si han leído la Ley de Protección al Consumidor y el otro sesenta por ciento restante, dice no haber leído nunca la mencionada ley. Respuestas obtenidas: Si=16; No= 24



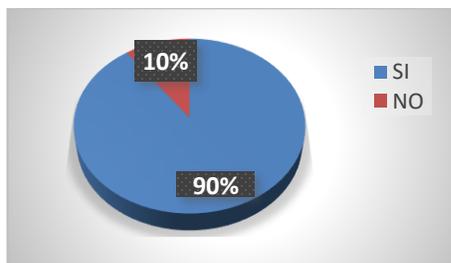
3 *¿Cómo consumidor(a) sabes si tienes derecho a ser educado en materia de consumo?* El ochenta y dos por ciento de los encuestados dice que, si saben de su derecho a ser educados en materia de consumo y el otro dieciocho por ciento muestra un total desconocimiento del derecho a ser educado en materia de consumo. Respuestas obtenidas: Si= 33; No= 7



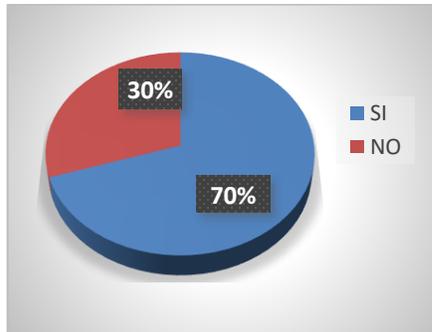
4 *¿Has recibido alguna asesoría en donde te hayan explicado en que consiste el Consumo Responsable?* El diecisiete por ciento de los encuestados dice que, si han recibido asesorías en donde les han explicado en que consiste el Consumo Responsable, y el restante ochenta y tres por ciento de los encuestados expresan nunca haber recibido asesorías del tema preguntado. Respuestas obtenidas: Si=7; No= 33



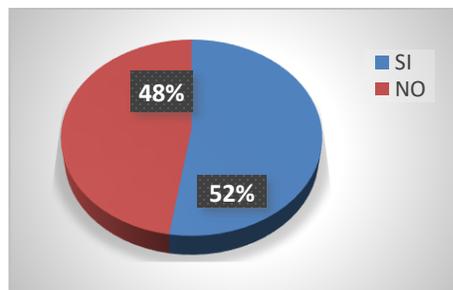
5 *¿Revisa la fecha de vencimiento de un producto antes de comprarlo?* El noventa por ciento de los encuestados dice que, si revisan la fecha de vencimiento de un producto antes de comprarlo, y el otro diez por ciento de los encuestados expresan que nunca revisan la fecha de vencimiento de los productos que compran. Respuestas obtenidas: Si=36; No= 4



6 *¿Tienes hábitos de ahorros?* El setenta por ciento de los encuestados dice que, si tienen hábitos de ahorros y el otro treinta por ciento restante, de los encuestados expresan que no tienen hábitos de ahorro. Respuestas obtenidas: Si= 28; No= 12

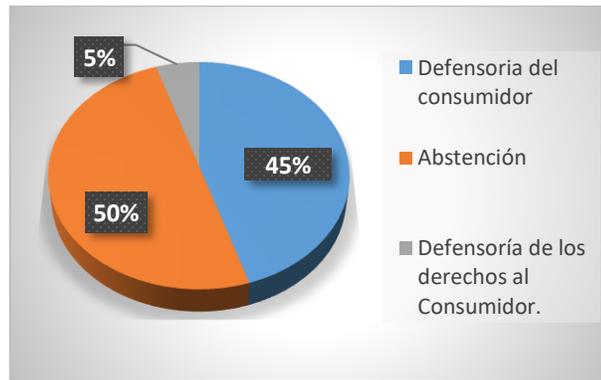


7 *¿Conoce la institución encargada de la protección de los derechos de los consumidores?* El cincuenta y dos por ciento de los encuestados dice que, si conoce la institución encargada de la protección de los derechos de los consumidores, y el otro cuarenta y ocho por ciento restante de los encuestados, expresan no saber cuál es la institución encargada de velar por los derechos de los consumidores. Respuestas obtenidas: Si= 21; No= 19

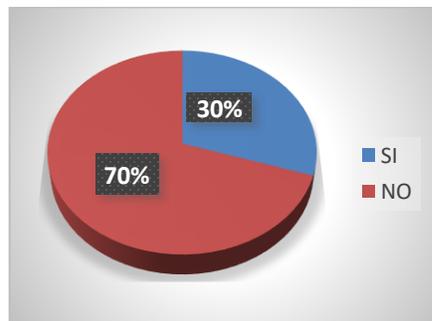


8 Si su respuesta es Si *¿Cuál es el nombre de esta institución?* El cuarenta y cinco por ciento de los encuestados dicen que es la Defensoría del Consumidor, el cincuenta por ciento de los encuestados decidieron abstenerse de contestar la pregunta, y un cinco por ciento contestó que era la Defensoría de los Derechos al Consumidor. Respuestas obtenidas: Defensoría del

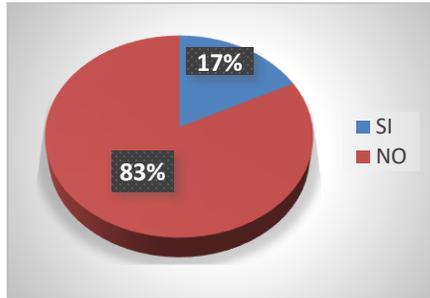
Consumidor=18, Abstención= 20 y Defensoría de los Derechos al consumidor= 2



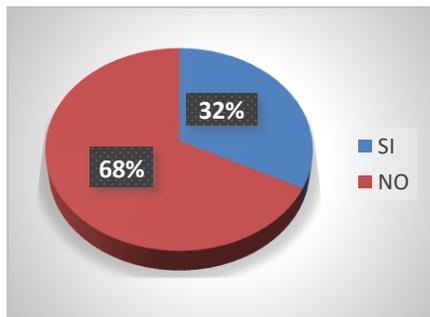
9 *¿Conoce los procesos administrativos y sancionadores que la Defensoría del Consumidor desarrolla en la protección de los derechos básicos de los consumidores?* El treinta por ciento de los encuestados dice que, si conoce los procesos administrativos y sancionadores que la Defensoría del Consumidor desarrolla en la protección de los derechos básicos de los consumidores y el otro setenta por ciento de los encuestados expresan no saber respecto del tema. Respuestas obtenidas: Si=12; No= 28



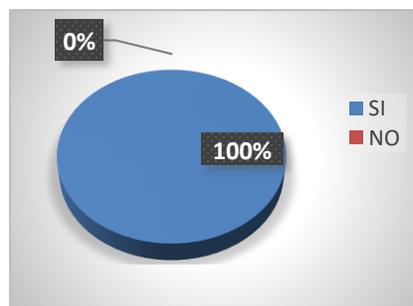
10 *¿Conoce como está organizada la Defensoría del Consumidor?* El diecisiete por ciento de los encuestados dice que sí conoce como está organizada la Defensoría del Consumidor, y el otro ochenta y tres por ciento de los encuestados expresan no saber cómo está organizada dicha institución. Respuestas obtenidas: Si= 7; No=33



11 *¿Conoces cuáles son las funciones de las Asociaciones de los Consumidores?* El treinta y dos por ciento de los encuestados dice que sí conoce cuáles son las funciones de las Asociaciones de los Consumidores y el otro sesenta y ocho por ciento de los encuestados expresan no saber las funciones de las Asociaciones de Consumidores. Respuestas obtenidas: Si=13; No= 27



12 *¿Te gustaría saber más sobre tus derechos básicos como consumidor(a) y que fomentaran más su estudio?* El cien por ciento de los encuestados dice que sí les gustaría saber más sobre sus derechos básicos como consumidor(a) y que fomentaran más su estudio. Respuestas obtenidas: Si= 40; No=0



#### **4.5. Análisis de entrevistas a directores de centros de estudios y líder sindical de Bases Magisteriales, funcionarios de la Defensoría del Consumidor y representante de Asociación de Consumidores.**

En esta parte se analizan los resultados de las entrevistas realizadas que consiste en interrogar a las personas objeto de estudio para recolectar datos sobre la educación jurídica del consumidor y sus maneras de aplicación dentro de las instituciones educativas, así como dentro de las mismas instituciones encargadas de proteger al consumidor en sus derechos y la divulgación de estos mismos hacia los consumidores de la sociedad. Estas mismas son clasificadas en base a las secciones en las que se dividió la misma, de las cuales constan de seis entrevistas realizadas en su totalidad y estas al mismo tiempo se subdividen en dos diferentes niveles dependiendo del lugar y funcionario entrevistado.

De las cuales las primeras tres de ellas corresponden al análisis realizado a dos Directores de Educación a nivel básico e intermedio de centros escolares del Área Metropolitana de San Salvador y una tercera que corresponde al líder sindical de Bases Magisteriales. Y en un segundo nivel; se encuentran tres últimas entrevistas realizadas a funcionarios propios pertenecientes a las diferentes instituciones de protección de los derechos de los consumidores y la respectiva Asociación de Consumidores.

##### **4.5.1. Resultado de tipo sociodemográfico.**

Los siguientes resultados permiten conocer el perfil sociodemográfico del consumidor, proveniente de opiniones y apreciaciones obtenidas de informantes clave de la investigación por medio de la realización de entrevistas a docentes y funcionarios según el cargo que desempeñan, los estudios realizados y el lugar donde trabaja.

La primera entrevista dirigida a la *Licenciada Blanca Lidia Bautista Nieto, Directora del Centro Escolar Miguel Pinto del Área Metropolitana de San Salvador*, con la finalidad de saber cuál es el nivel de conocimiento enfocado a los derechos básicos de los consumidores, con énfasis al derecho de educación para tener una perspectiva de cómo se están educando las nuevas generaciones y el posible respaldo que podrían tener, por parte de la Defensoría del Consumidor.

En un primer plano, la entrevista va enfocada, sobre conocimientos básicos de educación, para ir reconociendo el perfil de la entrevistada y ver qué tan relacionada esta con temas en materia de consumo responsable, y se logra identificar poco conocimiento en lo relativo a los Ejes Transversales de educación, ya que no logra dar un concepto claro, tampoco logra dar mayor detalle sobre la incorporación de la temática como complemento o Eje Transversal en la currícula educativa; y al preguntarle sobre el consumo responsable, da una concepción limitada de esta, ya que su respuesta va enfocada únicamente al cómo, cuándo y por qué comprar.

En un segundo plano, se tiene el objetivo de conocer el historial docente de la entrevistada y verificar la experiencia laboral como docente y como directora del centro educativo; en su vida profesional como educadora, intentó incorporar temáticas de derechos de los consumidores, pero muestra carencias para desenvolver esta tarea producto de la falta de manejo del tema. Un tercer plano, busca identificar el papel de la Defensoría del Consumidor para orientar a los educadores de cómo poder desarrollar temáticas relativas a los derechos de los consumidores y el consumo responsable, subsanando su obligación de educar en materia de consumo.

La entrevistada detalla que lo poco que conoce en materia de consumo, es porque lo ha recibido a través de sindicatos que nada tienen que ver con la

rama de educación ni con la Defensoría del Consumidor, y las considera buenas debido al poco manejo de estos temas en el sector docente y la sociedad. El cuarto plano, busca identificar, posibles soluciones para incorporar la educación del consumo responsable y los derechos básicos de los consumidores a las temáticas de estudio; a lo que la entrevistada responde que la manera más eficaz para educar a la población estudiantil sea a través de un cambio de la temática educativa.

Esto significa que los temas de los consumidores dejen de ser tomados como Ejes Transversales y se vuelvan unidades de estudio en todas las materias, por que como Eje Transversal queda a la disposición del educador el implementarlo y en ocasiones no se logra salir con toda la carga académica, siendo los resultados mejores ya que sería una obligación para los educadores de una materia determinada, cumplir con la currícula educativa.

En el quinto y último plano, se busca de la entrevista una conclusión personal de las funciones ejercidas por parte de la Defensoría del Consumidor y el estado de la sociedad actual al desconocer de los derechos básicos de los consumidores; en donde considera que la sociedad se encuentra en un total desorden porque no tenemos orientación en tema de consumidores, esto provoca que no podamos empoderarnos para hacer cumplir nuestros derechos y provoca una clara desventaja en la relación de consumo donde el proveedor es el favorecido.

La segunda entrevista es dirigida *al Licenciado Francisco Gerber Ramírez, Director del Complejo Educativo República del Brasil del Área Metropolitana de San Salvador*, con la finalidad de saber cuál es el nivel de conocimiento enfocado a los derechos básicos de los consumidores, con énfasis al derecho de educación para tener una perspectiva de cómo se están educando las

nuevas generaciones y el posible respaldo que podrían tener, por parte de la Defensoría del Consumidor.

En un primer plano, la entrevista va enfocada a que el entrevistado, dé insumos sobre conocimientos básicos de educación, para ir reconociendo su perfil y ver qué tan relacionado esta con temas en materia de consumo responsable. Se logra identificar un manejo significativo de los temas de educación en cuanto a lo que entiende por Eje Transversal, ya que da una definición aceptable de la misma, explicando en qué consiste esta, pero al preguntarle en específico sobre el consumo responsable y como es que el MINEDUCYT, lo incluye en la currícula educativa sus respuestas quedan limitadas, tanto en el concepto que maneja de consumo responsable como el conocimiento que tiene de esta misma en la currícula educativa como Eje Transversal.

En un segundo plano, se tiene el objetivo de conocer el historial docente del entrevistado y verificar la experiencia laboral como docente y como director del centro educativo; y se logra observar una gran experiencia laboral como docente, ya que se ha desempeñado en los diferentes niveles de estudio, y cuando se le pregunta si intento incorporar temas referente a los consumidores, su respuesta fue de forma directa NO, ya que es difícil salir con el programa educativo, pero que en una ocasión si lo logro, ya que la incorpore en la materia de seminario.

Al interrogarle sobre posibles soluciones para incorporar la educación del consumo responsable y los derechos básicos de los consumidores a las temáticas de estudio; el entrevistado hace un análisis de lo complicado que es desarrollar los Ejes Transversales en las materias básicas, ya que al educador se le exige sus planificaciones y carece de capacitaciones para desarrollar esta temáticas, y que una posible solución, seria incorporar el estudio del

consumo a las asignaturas de seminario y de orientación para la vida ya que estas materias complementarias son más idóneas para esta temática.

En el cuarto plano, se busca del entrevistado conocer desde su punto de vista como fomentar el estudio pedagógico sobre el consumo responsable e incorporar la temática a unidades de estudio y no como Eje Transversal para transmitirlo a los estudiantes, y responde que se puede hacer mediante reflexiones de casos concretos para que el estudiante pueda opinar y que el profesor sea solo un mediador para el alumnado y estos saquen sus propias conclusiones acerca de la perspectiva del no consumismo, lo más adecuado sería incorporar el estudio del consumo responsable como unidad de aprendizaje ya que el MINEDUCYT si exige que el programa se cumpla.

En el quinto plano, se busca del entrevistado una conclusión personal de las funciones ejercidas por parte de la Defensoría del Consumidor y el estado de la sociedad actual al desconocer de los derechos básicos de los consumidores; a lo que responde que, la sociedad se encuentra muy mal ya que los medios de comunicación inyectan a la población una idea de necesidad inadecuada provocando en ella un consumismo extremo, llevando al consumidor a límites exorbitantes de endeudamiento, teniendo un consumo desproporcionado a los ingresos que se recibe.

En cuanto a la experiencia con la Defensoría del Consumidor, el entrevistado muestra una gran inconformidad, ya que en una oportunidad se vio necesitado de ejercer sus derechos como consumidor mediante esta institución, y no le resolvieron nada, lejos de eso no mostraron interés en resolver su problema por lo cual, la imagen que maneja de la Defensoría del Consumidor no es en nada positiva.

Una tercera entrevista dirigida al *Licenciado Paz Zetino Gutiérrez, Sub Director del Complejo Educativo Walter A. Soudy* y representante del sector docente

en el Instituto Salvadoreño Magisterial de la Salud de los Maestros, con la finalidad de saber cuál es el nivel de conocimiento, enfocado a los derechos básicos de los consumidores, con énfasis al derecho de educación para tener una perspectiva de cómo se están educando las nuevas generaciones y el posible respaldo que podrían tener, por parte de la Defensoría del Consumidor.

En un primer plano, se busca a que el entrevistado dé insumos sobre conocimientos básicos de educación, para ir reconociendo el perfil del entrevistado, y ver qué tan relacionado esta con temas en materia de consumo responsable. Se logra identificar un manejo alto de los temas de educación en cuanto a lo que entiende por Eje Transversal, ya que da una definición acertada de la misma y el conocimiento sobre el consumo responsable y como es que el MINEDUCYT lo incluye en la currícula educativa, sus respuestas quedan limitadas, tanto en el concepto que maneja de consumo responsable como el conocimiento que tiene de esta misma en la currícula educativa.

En un segundo plano, se tiene el objetivo de conocer el historial docente del entrevistado y verificar la experiencia laboral como docente y como director del centro educativo; en su vida profesional se logra observar una gran experiencia laboral como docente, y cuando se le pregunta si intentó incorporar temas referentes a los consumidores, dio una respuesta alejada a la pregunta formulada, al preguntarle sobre las funciones del sindicato y si por medio de estos se podría educar en materia de consumo, su respuesta fue que la naturaleza de los sindicatos es una forma de organización de la clase trabajadora, pero a pesar de esto se enfocan en orientar a sus afiliados para que estos actúen de manera responsable en sus vidas de manera general.

El tercer plano, busca identificar desde el punto de vista del entrevistado, posibles soluciones para incorporar la educación del consumo responsable y los derechos básicos de los consumidores a las temáticas de estudio; a lo que

el entrevistado hace un análisis de lo complicado que es desarrollar los Ejes Transversales en las materias básicas, ya que al educador se le exige sus planificaciones y carece de capacitaciones para desarrollar estas temáticas, y que una posible solución, sería una reforma curricular para incorporarlos ya que son necesarios para la información del individuo y lo importante sea que de esta manera sean de obligatorio cumplimiento.

En el cuarto plano se busca del entrevistado, como fomentar el estudio pedagógico sobre el consumo responsable e incorporar la temática a unidades de estudio y no como Eje Transversal para trasmitirlo a los estudiantes, a lo que responde que se debe tener el asidero legal en el tema para formar conciencia en el ciudadano, en cuanto a lo de integrar el tema en las materias básicas, dice que llevar el aprendizaje es de una manera sistemática de principio a fin en toda su vida de escuela, cómo debe de consumir y qué debe consumir, el problema es que tenemos un mercado voraz, que su función es ganar y ganar, y para que las personas no sean presas de eso, se necesita estar educado y tener toda la información que le permita tomar decisiones acertadas.

En el quinto plano, se busca del entrevistado una conclusión personal de las funciones ejercidas por parte de la Defensoría del Consumidor, y la experiencia que nos dice es que no le pudieron resolver en un caso particular que tuvo, pero que lo refirieron a otra institución, notó que el trato que le dieron en la Defensoría no fue del todo satisfactorio, ya que el lugar estaba bastante lleno y que al final se declararon incompetentes de conocer su caso, también expresa que esta institución debe de ser fortalecida ya que juega un papel muy importante al ser el único medio de defensa de los derechos básicos de los consumidores.

Una vez interpretadas las entrevistas realizadas a directores de instituciones educativas del Área Metropolitana de San Salvador en los diferentes niveles de estudio, para indagar sobre el conocimiento que estos poseen respecto a la educación en materia de consumo y como es implementada en cada una de las instituciones que se encuentren bajo su coordinación; es preciso de igual manera interpretar los conocimientos que poseen los funcionarios públicos de las propias instituciones de protección a los derechos de los consumidores como tal, en donde se entrevistó en primer lugar al Centro de Solución de Controversias, le continua la entrevista dirigida a la Dirección de Ciudadanía y Consumo de la Defensoría del Consumidor y como última entrevista dirigida a una determinada Asociación de Consumidores.

Para efectos de acreditación, la primera entrevista dirigida hacia instituciones protectoras de los derechos de los consumidores, se desarrolló en las oficinas del *Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, Edificio Montecristo, Paseo General Escalón costado Poniente del Monumento El Salvador del Mundo*, dicha entrevista fue realizada a la Licenciada Paz Vanessa Hernández Serrano desempeñando el cargo de Coordinadora del Centro de Solución de Controversias de San Salvador.

Como primer punto de vista de la respuesta obtenida por la licenciada al interrogársele sobre lo que es el consumerismo y si es necesario en la cultura de los consumidores; el concepto brindado no fue muy claro, que si bien su explicación tiene que ver con el consumerismo lo enfoca más bien en las prácticas del derecho financiero debido a que su experiencia laboral es en esa área. En donde la educación se desarrolla por medio de programas que la Dirección de Ciudadanía y Consumo brinda y cita por ejemplo programas de cómo hacer un buen uso del salario, no gastar en cosas innecesarias y evitar el consumerismo.

Es por esto mismo que se le pregunto que si al concebir el término de consumerismo hace referencia al consumo responsable, ya que no brindo una definición clara, explica que el consumerismo lo podemos tomar desde dos puntos de vista, siendo el primero a partir del buen manejo del consumo que tenga una persona, y como segundo punto de vista es la que un consumidor proyecte sobre cómo gastar el dinero. En ese caso, es necesario que ellos tengan una buena cultura con el dinero y a eso es a lo que se debe de entender como consumerismo.

Como se observa; la entrevistada no posee un total conocimiento sobre qué es lo que entiende como consumerismo ya que más bien lo define como un consumo responsable y relaciona de igual manera el consumismo. En donde de acuerdo a nuestro criterio una educación y formación continua se debe de impulsar también al personal de los Órganos de Gobierno y demás entidades del Estado, relacionadas con la promoción y protección de los derechos de los consumidores, dando cumplimiento a lo regulado por el artículo 39 inciso uno de la Ley de Protección al Consumidor.

Como segundo punto de vista a la pregunta, sobre qué edad seria la indicada para que un consumidor sea educado sobre el consumerismo, ella lo explica siempre relacionado a la educación financiera, que según hay otras áreas en las que es necesaria la educación como en el uso de electricidad y agua potable, a ella le interesa más la educación financiera de los consumidores debido a que se presentan más datos estadísticos sobre estos casos, como lo es en tarjetas de créditos y préstamos y se ve que las personas se endeudan innecesariamente ya que gastan más de lo que ganan de su salario.

Dando una respuesta a lo interrogado manifiesta que, si es necesaria la educación, ya que es universal y también forma un proceso de cultura de los consumidores, en donde educarlos inicia desde el hogar, en los centros de

estudios de nivel Básico, Intermedio y Superior, y es por ello que la educación tiene que ser universal e integradora a la currícula educativa del proceso educativo de los consumidores. En donde se está educando en coordinación del SNPC y todas las instituciones integradas en desarrollar una protección más amplia en el territorio nacional a través de comités en las áreas que sea necesario educar e implementar proyectos hacia los consumidores.

Como tercer punto de vista, la interpretación que realiza sobre cuáles son los derechos básicos de los consumidores, la entrevistada explicó que son los que están en el artículo 4 de la LPC, pero uno de los que más se destaca es el derecho de información encontrando un apartado específico en la ley. Otro derecho que explica es el de ser protegidos por cobros y por bienes no entregados y servicios no prestados, el mismo artículo menciona que debe ser protegido de la publicidad engañosa debido que hay cierta publicidad que son engañosas y falsas que llevan a un error, y que el consumidor pueda por medio del engaño hacer la compra del producto.

Manifiesta también que el derecho de educación es fundamental; tanto que la Defensoría del consumidor en coordinación con la Dirección de Ciudadanía y Consumo y su Unidad de Educación, señala que prácticamente ese es su trabajo educar a través de capacitaciones, brindar información a los consumidores ante cualquier tipo de consulta o dudas y de esta forma se garantiza el derecho que tiene el consumidor y es así que se dirigen a centros educativos y es necesario educar al consumidor para evitar algún tipo de anomalía por prácticas abusivas que pueda cometer el proveedor.

Como cuarto punto de vista el nivel de estudio en el que empieza la Defensoría del Consumidor a realizar proyectos sobre educación; la entrevistada dijo que se realiza en Bachillerato y en algunas universidades que se ha logrado implementar en el pensum educativo, por ejemplo, la firma de convenios con

la Universidad de El Salvador para impartir diplomados. Es aquí que consideran enfocar la educación en los restantes niveles de estudio en Básico y nivel Medio para completar el proceso educativo de los consumidores, además de implementar la materia de consumo responsable en la currícula educativa y la materia de derecho de los consumidores como obligatoria y no electiva al pensum de la Licenciatura de Ciencias Jurídicas.

Y como último punto de vista; lleva a interrogar sobre cuales políticas son las que utiliza la Defensoría del Consumidor ante el incumplimiento de los derechos de los consumidores, y a cuales otras normativas nacionales e internacionales acuden; en donde se obtuvo como respuesta a nivel nacional el uso de la PNPC en donde se establece que el SNPC junto a la Defensoría del Consumidor, el Comité Ejecutivo y otras instituciones pertenecientes al sistema nacional garantizan el cumplimiento de los derechos de las personas consumidoras. Mientras que a nivel internacional lo más utilizado es por medio de la formación de convenios celebrados con otros países.

Continuando con la siguiente institución de protección de los derechos de los consumidores y que para efectos de acreditación se realizó en las oficinas de la *Defensoría del Consumidor del Plan de la Laguna, Antiguo Cuscatlán, en la Dirección de Ciudadanía y Consumo, se entrevista a la Licenciada Sonia Elizabeth Vivas desempeñando el cargo de Subdirectora de dicha Dirección, a la Licenciada Wendy Celeny Escobar siendo Técnica en Educación y al Licenciado Raúl Antonio Guevara que es especialista en Participación Ciudadana.*

Esta entrevista se encuentra estructurada en tres grandes planos; en donde en el primer plano las preguntas realizadas son dirigidas a la propia Dirección de Ciudadanía y Consumo como tal, en un segundo plano se le interroga sobre la opinión que poseen sobre los derechos básicos de los consumidores en su

educación y las formas de su intervención; y un tercer y último plano dirigido a la concepción referente a las Asociaciones de Consumidores aplicables de igual manera al derecho de educación.

En un primer plano, al preguntar sobre la educación y sus fines, se maneja como derecho fundamental de la persona humana, que posee como fin, contribuir a la construcción de una sociedad democrática más próspera, justa y humana, respondiendo hacia el respeto a los Derechos Humanos y al cumplimiento de los correspondientes deberes; una idea bastante aceptable, mientras que no se manifiesta lo mismo por el lado del concepto que se interpreta del consumerismo ya que más bien lo identifican solamente como un movimiento social que involucra el consumo responsable y ético por parte de los consumidores, obteniéndose un concepto vago sobre este mismo.

Dicha Dirección implementa el derecho a la educación en consumo, mediante proyectos de desarrollos estratégicos a nivel nacional por mencionar algunos sea en talleres, diplomados y foros; donde el principal objetivo es que la población conozca sus derechos básicos como consumidores acompañados de la LPC y que por medio de las diferentes actividades educativas a través de metodologías participativas, trabajos en equipo y entregas de materiales didácticos, sean mecanismos utilizados para mejorar la participación ciudadana en la aplicación y conservación de los derechos, añadiendo que la importancia de la información proporcionada en ellos sea útil al momento de ejercer sus derechos en materia de consumo.

Al interrogarles sobre los procedimientos administrativos que pueden proceder en dicha Dirección ante la transgresión de un derecho del consumidor, manifiestan que dicha unidad a través de la recepción de denuncias obtenidas por los únicos 4 centros de denuncias a nivel nacional busca la manera de solucionar controversias en la etapa conciliatoria. Ya que crear un nuevo

centro de solución de controversia implicaría llevar todo un proceso en donde lo ideal sería poseer una oficina por cada departamento del país pero que por razones presupuestarias es que se le impide realizarlo.

La Defensoría del Consumidor a través del uso de la Unidad de Participación Ciudadana, contribuye en la implementación de medios de información hacia los consumidores para fomentar la educación como uno de los principales objetivos que posee como tal, en donde con el uso de avances tecnológicos incorporados a la sociedad actual sea en redes sociales, programas virtuales y con un acercamiento directo hacia los consumidores por medio del SNPC y las diversas instituciones que lo integran de acuerdo al área que les compete.

Al preguntar cuáles son las limitantes que se tienen con los ciudadanos manifiestan que son la débil organización comunitaria, un limitado conocimiento del derecho de consumo, el temor a la denuncia y la analfabetización en algunos sectores del país que impiden la capacidad de ejercer sus derechos básicos como consumidores y a que instituciones podrían acudir, en donde trabajar en estas limitantes es un enorme reto por superar.

La frecuencia con la que implementan actividades que permitan la interacción con el consumidor, y si en su mayoría poseen constantes avances para la protección a los derechos de los consumidores; manifiestan que las realizan a través de la incorporación de modalidades, en donde demandas de parte de la población y de las instituciones de gobierno obligan a la Defensoría del Consumidor a innovar sus modalidades en la educación, iniciándose a partir del año 2,011 con el uso de charlas sin guías de aprendizaje cuyos avances hasta la actualidad para la protección a los derechos de los consumidores se han desarrollado con personal altamente especializado en temas educativos.

Se considera que el nivel de estudio más conveniente para iniciar a educar al consumidor es, desde la niñez hasta la adultez; en el fomento del conocimiento de estos derechos y al preguntárseles que si consideran aplicable actualmente el fomento del conocimiento de estos derechos, se interpreta que es necesario ser desarrollados en la currícula de educación en coordinación con el MINEDUCYT, y que para que sea aplicable es necesaria la creación de una política nacional para integrar el derecho de consumo en los niveles de estudio como unidades de aprendizaje para la consecución. A nuestro criterio el artículo 38 inciso final de la LPC lo regula.

De lo anterior se indaga la limitante del personal integrante del MINEDUCYT, ya que no recibe un curso especializado o realiza la formación de docentes o profesionales en educación Básica y Bachillerato referente al derecho de consumo como unidades de aprendizaje; sino que solamente existe un acuerdo y es el que forma actualmente parte de un Eje Transversal dentro de la currícula educacional dirigida a educar en materia de consumo, pero no existe un interés en impartirlo debido a la carga curricular que se maneja en las instituciones educativas y que por no considerarse de carácter obligatorio, en su mayoría deciden por no impartir esta temática de la educación.

Con la reforma de la currícula educativa, se permitiría que la educación en materia de consumo pasara de ser un Eje Transversal a formar parte de las unidades de aprendizaje de las materias básicas y complementarias obligatorias; en donde implicaría buscar nuevos mecanismos de aplicación e incorporación de este derecho de la educación en consumo junto a un acercamiento más interactivo con los estudiantes, dejando atrás que el derecho de consumo solamente se encontrara establecida como un Eje Transversal, en donde el docente posea nada más la opción de impartirla.

Con lo mencionado anteriormente sobre la falta de interés por parte del MINEDUCYT en formar profesionales referente a temas de educación en consumo e impartirlas así en las instituciones educativas, se les interroga, la metodología que estos implementan para los capacitadores que imparten la educación en consumo; en donde expresaron que mantienen un plan de capacitación elaborado cada año partiendo de los insumos del talento del año anterior de las cuales realizan el estudio de casos emblemáticos de carácter individual, colectivo o difuso.

Sin embargo, expresan que no poseen un plan interno para hacerlo de forma permanente; es decir que optan por brindar talleres de promoción o capacitación solamente cuando se requiera realizarlo, por mencionar ante una nueva reforma de ley, por lo que no se ha pensado en tiempo determinado alguno para realizarlo, ya que no se encuentra en sus manos esa competencia.

Se observa que la educación y formación de los consumidores tendrá como dos de los objetivos de acuerdo al artículo 38 literal F el iniciar y potenciar la formación de los educadores y educandos en el campo de la promoción y protección de los derechos de los consumidores; y de acuerdo al literal G del mismo artículo el realizar campañas divulgativas con la finalidad de educar e informar a la población sobre conocimientos básicos de consumo responsable y sustentable.

En donde al interrogarles sobre los objetivos y metas planificadas a cumplir a futuro para captar la atención de más consumidores obteniendo así mayores conocimientos de los derechos que les competen conocer, mencionan a todos los consumidores libre de analfabetismo y que puedan acercarse a las dependencias correspondientes para interponer sus denuncias defendiendo sus propios intereses, realizando más interacción y participación con los consumidores, generándose el deseo de informarse por medio de más talleres,

cursos cortos, la implementación de nuevos programas educativos, la integración de trabajo en conjunto con demás instituciones de gobierno y con la ayuda presupuestaria necesaria para alcanzar llegar a más lugares del país.

Como segundo plano del que se encuentra estructurada la entrevista, al preguntarles sobre cuál es la importancia de educar al consumidor respecto a los derechos básicos de los consumidores, se dirigen a dar cumplimiento por lo regulado en el artículo 38 de la Ley de Protección al Consumidor, que establece que se deben de difundir los derechos y deberes de las personas consumidoras y las formas legalmente establecidas para ejercerlos, relacionándose al mismo tiempo el artículo 4 literal F de esta misma ley.

Interviniendo dicha Defensoría para el desarrollo e información de los derechos básicos de los consumidores a través de conferencias de prensa, audiencias públicas, foros, campañas informativas de temporadas a lo largo del año, aulas virtuales, redes sociales, entre otras, permitiendo así a cada uno de los consumidores la difusión de las diferentes maneras en que pueden manifestarse la educación al momento de realizar una relación de consumo y sea esta misma de manera responsable, ejemplos analizados a lo largo de la investigación correspondiente.

Y un tercer plano que compone la presente entrevista se encuentra dirigida respecto al conocimiento que posee esta Dirección sobre el derecho de la educación en su formación continua y capacitaciones respecto a los miembros de Asociaciones de Consumidores para la protección de los derechos de los consumidores y de sus intereses de acuerdo a lo señalado por el artículo 4 literal F y artículo 39 de la ley.

En donde el procedimiento a seguir para la constitución de una Asociación de Consumidores, teniendo en cuenta que son personas jurídicas e instancias independientes, el procedimiento a seguir es que, son legalizadas por el

Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial (MIGYDT) o que también lo pueden hacer las municipalidades del país, mencionando que la función de la Defensoría del Consumidor se limita al apoyo técnico necesario que contribuya en cuanto al proceso organizativo, legalización y acreditación en el caso que estas asociaciones lo soliciten; en donde las instituciones ya mencionadas son las encargadas de agilizar estas gestiones de legalización.

Cada una de las Asociaciones de Consumidores tienen sus propios fines y competencias; en donde mencionan que, realizando actividades de difusión según disposiciones de la ley, informar, orientar y educar a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos, estudiar y promover medidas encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores, efectuar y apoyar investigaciones en el área de consumo y como una última competencia es el de representar ante la Defensoría del Consumidor a los consumidores en la defensa de intereses colectivos o difusos, en las que deberán comprender ante todo, entre todas ellas la protección de los derechos de los consumidores, según el artículo 162 de la Ley de Protección al Consumidor. Y que en un análisis cronológico a partir del año 2,005 hasta la fecha se han constituido 24 asociaciones de personas consumidoras que se encuentran activas hasta hoy en día.

Haciendo referencia sobre cuál es la función de la Defensoría del Consumidor frente a las Asociaciones de Consumidores, ésta las realiza a través de la Dirección de Ciudadanía y Consumo, en donde fortalece la organización y el accionar del trabajo de defensa de derechos de estas instancias, para el desarrollo de procesos organizativos hacia la población en la protección y defensa de los derechos de los consumidores, con el apoyo técnico necesario que contribuya al proceso organizativo de la población, añadiéndose el brindar asesorías técnicas frente a la legalización y acreditación de éstas para el desarrollo de procesos educativos, formativos, informativos y de difusión en

materia de consumo, promoviendo y difundiendo los derechos de las personas consumidoras en sus localidades.

La Defensoría del Consumidor al impartir educación al consumidor, lo realiza a través de modalidades; la primera de ellas es, a través de la educación formal aplicable para los niveles de estudio en el proceso educativo, en donde integrar temas de consumo responsable que se encuentran establecidos en la currícula educativa como Ejes Transversales, en donde una de las primeras maneras de hacerlo es al hablarse sobre la LPC, conocer sus derechos y mostrar la actividad dinámica de la ley, es decir que dependiendo del paso que da el mercado la ley también adquiere nuevas reformas.

Y la otra modalidad existente de la educación no formal que tiene en práctica la Defensoría del Consumidor es por medio de talleres, cartillas, boletines informativos o stickers que contienen información respecto a las relaciones de consumo y se extiende al interior del país por medio del uso de los avances tecnológicos, defensorías móviles y materiales didácticos conteniendo información para todo aquel consumidor que requiera de su ayuda. Encontrándose una limitante en este tema si el MINEDUCYT, no realiza sus objetivos en reformar la currícula de educación, es por lo tanto un gran reto para que la educación posea un carácter permanente en cuanto se trate al Derecho de Consumo.

Finalizando ya la presente entrevista, se le pregunto a los entrevistados si la Defensoría del Consumidor, podría hacer un Asocio Público Privado para solventar el déficit de interés por parte de los ciudadanos en materia de derechos básicos de los consumidores, se obtuvo como respuesta que, por la naturaleza de la Defensoría del Consumidor NO se puede, ya que es proteger los derechos de los consumidores, porque va más allá de un asocio, es más bien fortalecer el acercamiento del servicio. Y si se procedía hablar de

competencias compartidas en materia de educación de los derechos básicos de los consumidores entre municipalidades, MINEDUCYT y la Defensoría del Consumidor; respondieron que, Si se podría hablar de ellos, ya que de acuerdo a las facultades que atribuye el Código Municipal, la Defensoría junto al SNPC se coordinan no solamente con estas instituciones.

Como punto adicional fue realizada la pregunta sobre cuántas personas se inscribieron en el curso en línea del lanzamiento del programa de educación virtual y aula virtual de la Defensoría del Consumidor; a lo que respondieron que se inscribieron 62 personas de las cuales solamente 25 iniciaron el programa virtual, una herramienta novedosa que a nuestro criterio es una de las modalidades más accesibles que permite al consumidor no solamente informarse sobre el conocimiento de sus derechos por medio de la visita a este sitio web permitiendo al mismo tiempo el uso de la tecnología en la actualidad y de igual forma ante cualquier duda existente puede realizar sus consultas inmediatas permitiendo una respuesta veraz y la búsqueda de la solución a dichas interrogantes realizadas.

Y como una tercera y última entrevista realizada fue la dirigida hacia la *Asociación de Consumidores del Municipio de Apopa, siendo la representante Marina del Carmen Estrada.*

Como primer punto de vista; la entrevistada proporcionó los datos generales de la Asociación de Consumidores; en donde se le interroga sobre la fecha de fundación de dicha Asociación a la cual relata, que se inició trabajando en el año 2,002 con un comité, pero se legaliza como asociación en el año 2,009 en donde poseen estatutos y están legalmente constituidos, es decir que se encuentra debidamente acreditada por la Defensoría del Consumidor y demás instituciones competentes, gozando de cualquier beneficio que otorga la LPC y demás disposiciones reglamentarias según el artículo 161 esta ley.

Al preguntársele sobre la circunscripción territorial que comprende dicha Asociación en donde les permita realizar su función en lugar y territorio determinado o si solamente lo realizan en el municipio de Apopa; expresa que realizan también su labor en los municipios más cercanos a ellos, como lo son en los municipios de Nejapa, Ciudad Delgado y Guazapa y que por cierto en éste último tienen como una alianza con la alcaldía, en donde se logran proyectos de televisión, y que a pesar que dicha Asociación se inicia en el municipio de Apopa, salieron de este municipio, porque habían problemas en muchos sectores, entonces era necesario expandir sus objetivos o finalidades para la protección de los derechos de los consumidores.

La Asociación se fundó con 40 miembros; que a la fecha se cuentan solamente con 25, porque ha bajado un poco el nivel de participación. Los Órganos de cómo está conformada la Asociación comprende la Junta directiva, que se conforma por el Presidente, Secretario, Tesorero y Vocales, cuyo rol que desempeña la directiva es coordinar dentro de la Asociación y también tener las responsabilidades en los diferentes espacios que se tienen.

Como segundo punto de vista; la finalidad de la asociación se debió prácticamente a problemas que tienen las comunidades conforme a la falta de agua por ejemplo a la falta de muchas fosas de los sectores comunales, y fueron éstas y muchas más necesidades en donde finalmente concluían que solamente organizados. Y que al preguntar sobre cuántos procesos se han llevado hasta la fecha y cuántos de estos han obtenido resultados positivos o negativos; concluye que prácticamente esto ya lo define lo que es la Defensoría del Consumidor, por lo tanto ya no les corresponde totalizarlos, un caso por ejemplo de lotificaciones o un caso de problemática de agua potable es donde se empieza a gestionar; y es al mismo tiempo la última participación que se realiza como Asociación, ya que es trasladado posteriormente el

problema a la Defensoría del Consumidor y ya son ellos los que llevan ese proceso y si es posible el llegar hasta el Tribunal Sancionador.

Como Tercer punto de vista; al interrogar sobre cuántas personas han sido beneficiadas o que han sido atendidas a lo largo de la gestión, la entrevistada manifestó para darnos un cálculo en 10 años; han beneficiado a miles de personas y pues son las comunidades, las que más han sido beneficiadas hasta por \$100,000.00 dólares de logro en cuanto corresponde solo al ramo de la energía eléctrica por ejemplo, en cuanto a agua potable se ha logrado también que haya una devolución de parte de ANDA, a diferentes sectores, por cobros indebidos realizados.

En donde las estrategias utilizadas para mejorar la interacción que tiene la Asociación con las comunidades cuando tienen problemas y les permita un mejor acercamiento, es que, éstas comunidades conociendo de su existencia, se acercan a la Asociación y exponen el caso, partiendo de eso la estrategia es; tomar el caso y luego trasladarse a la comunidad, hacer una asamblea de las familias afectadas y de ahí pues tratar de darles la orientación de cuál es el proceso que se va a realizar.

Al interrogársele si como Asociación se enfocan en el estudio de los derechos de los consumidores, responden que dar a conocer la parte de la ley es uno de los mayores retos que pueden existir, ya que toda persona que llega a la Asociación por determinado problema tiene que saber cuáles son sus derechos y también saber cuáles son sus deberes; y no se puede dejar a un lado cuales son las obligaciones impartiendo charlas sobre estos.

La técnica que en su mayoría es utilizada para educar a los miembros de la Asociación en materia de consumo, es a través de que se les ha facilitado leyes y que con la obtención de ellas en la siguiente fecha que se reúnan con las comunidades, se estudia "X" tema y pues se trata de que lo estudien un

poco, para después ver cuál ha sido el avance de la persona en cuanto a ese punto o tema que debe de conocer sobre esos derechos, el diálogo sobre posibles preguntas y darles una posible solución; son en su mayoría de lo que se pretende interactuar con el consumidor.

Como cuarto punto de vista; la entrevistada al preguntársele sobre si reciben presupuesto alguno por parte de la Defensoría del Consumidor o si reciben otra forma de financiamiento y si esta la considera como limitante; explica que NO reciben ayuda económica de parte de ninguna institución de gobierno, ni ONG'S para solventar los proyectos que realizan, sino que las actividades de la Asociación para atender a los consumidores y dar soluciones a sus problemas es hoy en día financiada por los mismos miembros y por parte de sus bolsillos.

Se posee otra limitante que explica que es la delincuencia de ciertas comunidades que hace más difícil llegar y atender sus problemas en donde antes esta Asociación acudía a las comunidades para la búsqueda de prontas soluciones; sin embargo, hoy en día lo que hacen es que si una determinada comunidad acude a la Asociación se ponen de acuerdo con ella para poder llegar a esa comunidad y ver de qué manera se les puede brindar la ayuda necesaria.

Como quinto punto de vista; la entrevistada expresó que la Asociación no tiene competencia de recibir denuncias ya que no es de su competencia, y así se traslada a la Defensoría del Consumidor ya que son ellos los que trabajan con ese control de recibir denuncias, ya que se le realizaba la pregunta sobre el proceso del recibimiento de denuncias. Es por eso que le preguntamos cuáles son sus competencias, en donde responde que es más bien dar orientación e información a los consumidores de cómo solucionar sus problemas y llevarlos

a la institución competente que llevará su caso y como Asociación interviene en colaborar con la Defensoría del Consumidor.

Y al preguntarle de que manera intervienen en los casos colectivos y difusos, responde que se debe a la organización en grupos de personas de un determinado caso, se orienta tanto en casos individuales como en los casos colectivos que es donde más intervienen por las comunidades, se trasladan al lugar competente, se hace el apoyo necesario, se realiza una mesa sectorial si es un problema de agua por ejemplo y se le da seguimiento al caso ya en las instituciones correspondientes como ANDA.

Como sexto punto de vista; la entrevistada expresó al interrogársele sobre si reciben o tienen formación permanente que les permita acercarse y educar al consumidor; manifiesta que NO reciben formación permanente, pero siempre y cuando las personas les visitan, están para brindarles toda la información posible, y si se tienen talleres con fines educativos, responde que se han tenido programas o foros para alimentación saludable, también lo que son las reformas a la LPC, esos avances los imparten dentro de las comunidades para fomentar la educación de los consumidores, en donde esto de ir fomentando la educación y las personas encargadas de formar y educar en materia de consumo, es una parte impartida por ellos si conocen sobre el tema, y si no lo conocen hacen uso del auxilio del personal de la Defensoría del consumidor y del Centro para la Defensa del Consumidor que les apoya de igual manera.

Para concluir con esta última entrevista realizada y como séptimo punto de vista; para conocer cuál es la finalidad o metas a cumplir por la Asociación, la entrevistada manifestó que son divulgar y dar a conocer y desean que la mitad de la población o si no fuera toda conozcan el tema de consumidores. Como Asociaciones, desean que esto se cumpla o que se expanda a nivel nacional ya que hay mucha gente que desconoce y esto mismo hace que sus derechos

sean violados y los hace ignorantes en donde el desafío es ese; mientras más conoces la LPC y más se involucra a esto, es aún más bueno, porque habrá más conocimientos y menos abusos para los consumidores, porque si más saben los consumidores educados, más poder poseen, bien lo decía el presidente de la Defensoría que saber tiene poder.

#### **Conclusión del capítulo IV.**

En este capítulo fue necesaria la implementación del método Socio-Histórico, debido que se encontraron aspectos históricos importantes en la evolución de la disciplina jurídica del Derecho de Consumo y como se ha integrado en la sociedad actual, obteniendo datos con la investigación de campo realizadas a profesionales de la Defensoría del consumidor en sus distintas áreas organizativas, esto fue necesario para conocer el análisis de los derechos básicos de los consumidores y como se implementa la Educación para concientizar a la sociedad.

Fue necesario también entrevistar a una Asociación de Consumidores, a Directores de los centros de estudios, encuestar a estudiantes desde 7º Grado a Bachillerato y estudiantes de 1º año a 5º año de la Licenciatura en Ciencias Jurídicas de la Universidad de El Salvador, todos siendo consumidores y conocer sobre el nivel de Educación jurídica que de sus derechos básicos posean.

En donde las encuestas que se realizaron se logró establecer que si bien es cierto conocen algunos derechos básicos que tienen como consumidores, pocos conocen el sistema de su protección, sus normativas y las instituciones que velan por su protección, siendo necesario que se implemente un mejor sistema educativo para que se les eduquen en materia de consumo y puedan conocer mejor sus derechos y capacitarlos para que tengan mejores fortalecimientos y no sean víctimas del mercado y estos puedan interponer

denuncias cuando se les trasgredan sus derechos como consumidores, conociendo así los medios administrativos y sancionadores para la solución de sus conflictos.

Y por la parte de las entrevistas realizadas a los Directores de los centros de estudios; se puede concluir que, es necesario que se reforme la currícula educativa, para que los temas de derecho de consumo como los derechos básicos de los consumidores, consumo responsable, relaciones de consumo y la participación ciudadana, sean un enfoque vistos ya no como Ejes Transversal, sino que, pase a integrarse como materia principal a la currícula educativa.

También por la parte entrevistada a funcionarios se necesita una mejor capacitación por parte de la Defensoría del Consumidor educando a los educadores de los centros de estudios de los distintos niveles del sistema educativo, creando actividades y programas presenciales o virtuales en donde se pueda acceder a material educativo de los Derechos básicos de los consumidores. Así como realizar los mecanismos necesarios, ayuda y colaboración con la respectiva Asociación de Consumidores, que buscan las maneras de educar a los consumidores por medio de las comunidades.

## **CONCLUSIONES.**

Con el desarrollo de la investigación; concluimos que el sistema nacional de educación en cuanto a su competencia en materia de consumo, muestra falencias para transmitir la información y la educación hacia los consumidores en niveles muy bajos de su protección, provocando en la población un nivel de consumismo extremo en el cual se le vulnera la mayoría de derechos básicos como consumidor, producto del desconocimiento de estos mismos, que traen con ello, efectos negativos a todo consumidor en la vulneración de todos aquellos actos de consumo que realice, en los diversos aspectos de vida social.

Que si bien es cierto en El Salvador se cuenta con la respectiva currícula educativa con una parte dedicada a la educación al consumidor, solamente se encuentra agregada como un Eje Transversal; y es por esta misma razón que no logra obtener el impacto necesario que requiere ya que esta queda a opción del educador desarrollarlo u omitirlo; a eso hay que agregarle que el educador no cuenta con el conocimiento básico necesario para desarrollar las temáticas en materia de consumo y esto sustenta la decisión del educador de enfocarse solamente en materias básicas obligatorias.

La Defensoría del Consumidor ha logrado dar grandes avances especialmente con el trabajo que realiza la Dirección de Ciudadanía y Consumo, tomando estrategias novedosas como es el lanzamiento y la creación de una plataforma en línea para que los ciudadanos puedan educarse en materia de consumo; sin embargo, estos esfuerzos han sido truncados ya que no tuvieron la aceptación adecuada por los consumidores. Sin dejar atrás las nuevas modalidades optadas por la Defensoría del Consumidor como lo son las defensorías móviles, impartir diplomados en universidades y en línea, impartir capacitaciones a directores y representantes de Asociaciones de

Consumidores, boletines informativos, asesorías por medio de llamadas telefónicas, entre otros, para visualizar el acercamiento directo con los consumidores en las diferentes áreas territoriales a los que le competen desenvolverse.

Pero la educación jurídica al consumidor, genera una cultura tan consumerista respecto a la tutela de los derechos básicos de los consumidores por la carencia del conocimiento exacto de lo que se comprende como educación a los derechos básicos del consumidor, e incluso conlleva a generar muchos más gastos de manera irresponsable respecto a los ingresos que se obtienen en un país, al poseer poca educación respecto a consumo responsable.

La educación jurídica en materia de consumo es indispensable en la vida de los consumidores para desarrollar capacidades y competencias cuando se les son transgredidos sus derechos básicos, sin embargo con el desarrollo de una cultura consumerista, influye en el aspecto en que la mayoría de actos de consumo realizados por los consumidores los observan como actos cotidianos o tan normales de realizar sin pensar en las consecuencias que traerán para sí mismos, para el medio ambiente, la economía nacional, la salud individual y colectiva por mencionar algunos aspectos en los que se desarrolla el ser humano en sociedad.

Esto influye en la decisión del consumidor sobre el uso de los medios alternos de solución de conflictos ante la transgresión a los derechos básicos y que, por lo tanto, ante la falta de una correcta educación al consumidor se necesita tener un acercamiento para ventilar sus casos en las instituciones correspondientes, permitiendo así el pronto ejercicio de las actividades administrativas y jurisdiccionales en el sistema efectivo de la justicia del país.

No obtendría una aplicación verdadera en el cumplimiento del objeto y finalidad que posee la Ley de Protección al Consumidor y demás leyes y

criterios jurisprudenciales relativos a la materia, en donde el papel que desarrolle la Defensoría del Consumidor se observe reflejado en cada uno de los consumidores, a los que todos formamos parte, en donde se necesita incentivar mucho más y dar una permanencia a cada una de estas modalidades mencionadas anteriormente con un mayor control y rigor en el cumplimiento a los derechos básicos del consumidor por parte de los proveedores.

Así como también el considerar a futuro la implementación de nuevos mecanismos idóneos que permitan mucha más interacción con el consumidor y éste no manifieste temor alguno para conocer e interpretar, que se considere capaz para denunciar, que se encuentre debidamente informado y educado para transmitirlo hacia las futuras generaciones de manera en que cada consumidor sea incentivado o motivado a empoderarse correctamente de las leyes que lo amparan.

Y tener así, conciencia para cambiar el consumo que de manera irresponsable se maneja hasta la actualidad, manteniendo debidamente informado al consumidor sobre las formas de interactuar con las instituciones, con sus métodos, con sus planificaciones, con las reformas; de manera que el consumidor se encuentre apto ante cualquier cambio o actualización que sea necesario.

En conclusión, en la medida en que mayor educación jurídica obtenga el consumidor respecto a consumo responsable se trate, la cultura consumista que se obtendrá será menor, mejorando las condiciones de vida social y un medio ambiente sano, en donde permita al consumidor conocer, denunciar, proceder y acudir a las instituciones correspondientes para proteger sus derechos y no considerar que esta educación al consumidor solamente le corresponden a las instituciones que trabajan en conjunto, encargadas de

velar por esta protección, que ya se mencionaron sus competencias y es necesario continuarlas reforzando y si es posible unir a muchas más entidades para la protección de los derechos del consumidor; sino que en la medida en que todos seamos responsables de cada uno de los actos de consumo que se realicen y sean totalmente necesarios, eso se convierta en consumidores responsables, y que eso solo se puede lograr con una verdadera educación jurídica de los derechos básicos del consumidor.

## **RECOMENDACIONES.**

Propuesta de creación de una Política Nacional de Educación de los Derechos Básicos de las Personas Consumidoras con la iniciativa de la Defensoría del Consumidor y coordinación del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología para ser implementada en el territorio nacional planteando objetivos, fines y posibles estrategias que permitan el desarrollo de la Educación de los consumidores.

Reformar la Currícula Educativa a nivel nacional, para que se implemente la educación de los derechos de los consumidores no como Eje Transversal, si no, como unidad de aprendizaje dentro de las materias básicas acorde al nivel de estudio.

Capacitar y fortalecer a los docentes en temas de consumo responsable, en donde los educadores deben de ser capacitados por medio de la Defensoría del Consumidor en las distintas áreas, para que estos implementen la enseñanza en los centros de estudios.

Convertir para los Estudiantes de la Licenciatura en Ciencias Jurídicas, la materia de Derechos de los Consumidores en materia obligatoria, para que todos los estudiantes de la carrera, puedan tener los conocimientos básicos referentes a los derechos de los consumidores.

Creación de más centros de atención a los consumidores a nivel nacional, Centro de Solución de Controversia y Tribunal Sancionador en las zonas oriental, central y occidental del país.

Convertir la Unidad de Educación en Consumo, en la Dirección de Estudio y Aprendizaje para los Consumidores en el área de Servicio a la Ciudadanía, ampliando el personal pedagógico y capacitado para obtener resultados favorables.

Fortalecimiento y coordinación de las condiciones para el desarrollo de las competencias compartidas entre la Defensoría del Consumidor, Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología y las Municipalidades, para el desarrollo de la educación en materia de consumo dentro del territorio nacional.

## BIBLIOGRAFÍA.

### Fuentes Bibliográficas.

**Álvarez Guerediaga, Luis M. y M. Nieves Álvarez Martín.** El consumo va a la escuela. Barcelona: Laia, 1,988.

**Castillejo, J.L. Colom, A.J.; Pérez –Geta, P. M. Alonso; Neira, T. Rodríguez; Sarramona, J.; Touriñan, J.M.; Vásquez, G.** Educación para el consumo. España. Universidad Nacional de Educación a Distancia Madrid. Educación XX1, vol. 14, núm. 1, 2011.

**Cortina, Adela.** Por una ética del Consumo. Madrid: Santillana Ediciones Generales. S.L.Taurus Pensamiento, 2,002.

**Díaz Alabart, Silvia.** Manual de Derecho de Consumo. Colección de Derecho de Consumo, 1º Edición. Madrid: Editorial Reus S.A, 2,016.

**Escamilla, Manuel.** Una educación entre Dos Imperios y la Educación de Adultos. El Salvador: Dirección de Publicaciones e Impresos, 1,990.

**Joao, Oscar Ricardo.** “Antecedentes Icónicos de nuestra Historia Educativa: Preámbulo para la reflexión sobre una filosofía de la educación.” 1º Edición. Volumen 2. Número 2. Órgano de Difusión de la Red Docencia - Investigación AKADEMOS. Centro de Investigaciones en Ciencias y Humanidades. Universidad Dr. José Matías Delgado. El Salvador: Editorial Artículos Arbitrados, 2,007.

**Lorenzetti, Ricardo Luis.** Consumidores. 1º Edición. Argentina. Buenos Aires: Rubinzal-Culzoni Editores, 2,007.

**Luna, Oscar Humberto.** Curso de Derechos Humanos. “Doctrina y Reflexiones”. 1º Edición. El Salvador: Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, 2,009.

**Martínez, Julia Evelin.** Mecanismos Públicos y Privados de Protección al Consumidor. Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social (FUSADES). Boletín del Departamento de Estudios Legales: Doce años de leyes del consumidor. El Salvador, 2,004.

**Méndez, José María.** Ponencia, Breve Resumen Histórico del Movimiento Constitucional Salvadoreño, en Seminario de Historia Contemporánea de Centroamérica. El Constitucionalismo y la Vida Institucional Centroamericana. 1º Edición. El Salvador: Editorial Universitaria, 1,964.

**Ministerio de Economía.** Dirección General de Protección al Consumidor. Educando al Consumidor. 1º Edición. El Salvador, 1,998.

**Ministerio de Economía y Producción de la Nación.** La protección de los consumidores en el ordenamiento jurídico argentino. Subsecretaria de defensa del consumidor. Argentina, 2009.

**Ovalle Favela, José.** Derechos del Consumidor. 1º Edición. México: Universidad Nacional Autónoma de México, 2,001.

**Pérez Bustamante, Laura.** Derechos del consumidor. Argentina. Ciudad de Buenos Aires: Editorial Astrea de Alfredo y Ricardo de Palma, 2,004.

**Pujol, Rosa María.** Educación y Consumo. La formación del consumidor en la escuela. Barcelona: ICE-Horsori, 1,996.

**Prada, Javier Alonso.** Protección del Consumidor y Responsabilidad Civil. Madrid: Marcial Pons Ediciones Jurídicas y Sociales S.A de C.V, 1,998.

**Quintanilla, Alejandra, Abraham Mena, ed.** Institucionalidad y Derecho de Consumo en El Salvador. El Salvador: Equipo Maíz, 2,015.

**Saldaña, Dulce Eloísa y Carlos Ballesteros.** La familia, la cultura y la toma de decisiones en el consumo: Una contribución al comportamiento del consumidor. Madrid: Editorial Académica Española, 2,011.

**Tambussi, Carlos E y Dir. Gordillo.** Derechos Humanos. 5º Edición. Fundación de Derecho Administrativo, 1,999.

**Villalta Baldovinos, Darío.** Teoría del Estado. 3º Edición. El Salvador: Imprenta Universitaria, 2,001.

**Weingarten, Celia.** Derecho del Consumidor. Argentina. Buenos Aires: Editorial Universidad, 2,007.

#### **Fuentes de Hemeroteca.**

**Arnould, Eric y Thompson Craig.** Teoría de la Cultura del Consumidor. Veinte años de investigación. Diario de investigación del consumidor, 2,005.

**Cantera, Desiderio.** Educación para el Consumo. España. Confederación Española de Asociaciones de Padres y Madres de Alumnado CEAPA 2,002, <https://docplayer.es/37273883-Educacion-para-el-consumo-autor-desiderio-cantera.html>

**Fonolleda, Marta, Marta Gual y Silvia Granados.** “Los jóvenes, el consumo de ropa y complementos. Estudios sobre los hábitos de consumo de los jóvenes de Cataluña”. Barcelona: Generalidad de Cataluña. Escuela del Consumo de Cataluña y agencia Catalana del Consumo. 2,013.

**Mena Castro, Armando Enrique. Compilador.** Criterios Jurisprudenciales de Protección al Consumidor. El Salvador: Coordinación Editorial Fausto Valladares. Equipo Maíz, 2,015.

**Miloseski, Paul y Suriya Prabha, ed.** Manual sobre Protección al Consumidor. Naciones Unidas. Nueva York y Ginebra, 2,017.

**Rodríguez, Carlos A.** Como ser un buen consumidor dentro de las realidades económica y social en El Salvador. Compilación de Oscar Ricardo Joao. Antecedentes Icónicos de nuestra historia educativa: Preámbulo para la reflexión sobre una filosofía de la educación. Órgano de Difusión de la Red Docencia- Investigación (AKADEMOS). Centro de Investigaciones en Ciencias y Humanidades: Editorial Artículos Arbitrados. 1º Edición. Universidad Dr. José Matías Delgado, El Salvador, 2,007.

**Digitales.**

**Revistas.**

**Durand Carrión, Julio Baltazar.** “Determinación del Derecho del Consumidor como Disciplina Jurídica Autónoma”, Revista Derecho y Sociedad 34, Asociación Civil: 2,010.

**Fratti de Vega, Karla María.** “El Derecho de Consumo en El Salvador.” Revistas ESEN. (El Salvador: Escuela Superior de Economía y Negocios ESEN, 2,013): 4, acceso el 05 de diciembre de 2,018.

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://www.redicces.org.sv/jspui/bitstream/10972/738/1/EI%2520Derecho%2520de%2520Consumo%2520en%2520EI%2520Salvador.pdf>

**Ruiz Díaz Labrano, Roberto.** “Rivista Di Diritto Dell’Integrazione e Unificazione del Diritto in Europa e in América Latina, los derechos del consumidor y los nuevos desafíos para su regulación nacional e internacional”. Revista de Derecho de Integración y Unificación en Eurasia y América Latina. Italia. Universidad de Roma Tor Vergata: Mucchi Editore, 2,008.

**Zamora, José A.** “La Cultura del Consumo”. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades, n. 114, 2,007. El Salvador: Digitalizado por Biblioteca “P. Florentino Idoate, S.J.”, Universidad José Simeón Cañas UCA, 2,007.  
<http://www.uca.edu.sv/facultad/chn/c1170/la%20cultura%20del%20consumo.pdf>

#### **Tesis.**

**Correa Barros, María Consuelo.** “Consumo Responsable, Soluciones Integrales al Sobreendeudamiento”. Tesis de Licenciatura. Universidad de Chile. 2,005,  
[file:///C:/Users/moimi/Downloads/0693\\_correa\\_m2.pdf](file:///C:/Users/moimi/Downloads/0693_correa_m2.pdf)

**Cruz Mejía, Sandra Carolina, Cecilia Guadalupe, González Cantarero, y Claudia Verónica, Joaquín Candelario.** “La eficacia en la tutela de los derechos de los consumidores en el ejercicio de los medios alternos de solución de controversias regulados en la Ley de Protección al Consumidor vigente”, Tesis de Licenciatura, Universidad de El Salvador, 2,009.

**González Herranz, María Luisa.** “La Comunicación Publicitaria en el entorno de Protección al Consumidor”. Tesis Doctoral. Universidad Complutense de Madrid. 2,001.

**Polanco López, Luis Recansens.** “Los Derechos Humanos y el Sistema Penal Salvadoreño”. Tesis de Licenciatura, Universidad de El Salvador, 1993, <http://www.csj.gob.sv/Bvirtual.nsf/3db6532d39e032fd06256b3e006d8a73/c7ba9e2e5d2fa7df06256b3e00747a23?OpenDocument>

**Salas Cruz, Catalina.** “El Consumo Responsable en Colombia.” Tesis de Licenciatura. Colombia, Bogotá D.C. Pontificia Universidad Javeriana, 2,009: 24, <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/9129/tesis206.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

#### **Fuentes Electrónicas.**

**Codex Alimentarius Commission o Código de Alimentos: CODEX**, acceso el 11 de octubre de 2,018, <http://www.fao.org/fao-who-codexalimentario/about-codexes/#c453333>

**Como no estar informado con la fiagc: FIAGC**, acceso el 08 de octubre de 2,018, <http://www.fiagc.org>

**Confederación de Consumidores y Usuarios: CECU**, acceso el 03 de octubre de 2,018, <https://www.cecuc.es/index.php/quienes-somos>

**Consumers International: Aunando esfuerzos por el cambio**, acceso el 10 de octubre de 2,018, <http://www.consumersinternational.org>

**Defensoría del Consumidor, Marco Institucional**, acceso el 29 de junio de 2,018 <https://www.defensoria.gob.sv/institucion/marco-institucional/>

**Directrices de las naciones unidas amplian y fortalecen protección al consumidor**, acceso el 05 de octubre de 2,018, <https://www.defensoria.gob.sv/directrices-de-naciones-unidas-amplian-y-fortalecenproteccion-al-consumidor/>

**Foro Iberoamericano y Agencias Gubernamentales de protección al Consumidor**, <http://www.unctadcompal.org/xi-foro-iberoamericano-agencias-gubernamentalesproteccion-al-consumidor-fiagc/>, acceso el 09 de octubre de 2,018.

**Organización Mundial de la Salud: OMS**, acceso el 12 de octubre de 2,018 <http://www.who.int>

**Parlamento Latinoamericano y Caribeño: PARLATINO**, acceso el 10 de octubre de 2,018, <https://centrogilbertobosques.senado.gob.mx/parlatino>

**Programa de educación virtual en consumo: Defensoría del Consumidor**, <https://aula.defensoria.gob.sv/?lang=en>, acceso el 06 de junio de 2,019.

<https://www.defensoria.gob.sv/defensoria-del-consumidor-clausura-2do-curso-virtual-en-derecho-y-consumo-saludable/>, acceso el 29 de mayo de 2,019.

<https://www.defensoria.gob.sv/injuve-y-defensoria-del-consumidor-clausuran-taller-impartido-a-jovenes-de-mejicanos/>, acceso el 27 de mayo de 2,019.

<https://www.defensoria.gob.sv/servicios/centros-solucion-controversias/>, acceso el 14 de noviembre de 2,019.

<https://www.defensoria.gob.sv/proveedores-de-bienes-y-servicios-son-denunciados-antetribunal-sancionador-por-publicidad-que-vulnero-derechosde-consumidores/>, acceso el 24 de julio 2,019.

### **Fuentes Jurisprudenciales nacionales.**

**Sala de lo Contencioso Administrativo. Sentencia Definitiva.** Referencia 80-2010. El Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2,017.

**Sala de lo Constitucional. Sentencia de Inconstitucionalidad.** Referencia 8-2004, El Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2,005.

### **Fuentes Legislativas Nacionales.**

#### **Legislación Nacional.**

**Constituciones de la República de El Salvador.** El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 1,824.

**Constitución de la República de El Salvador.** El Salvador: Asamblea Legislativa de EL Salvador, 1983.

**Ley General de Educación.** El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 1,996.

**Ley Orgánica de la Universidad de El Salvador.** El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 1,999.

**Ley de Protección al Consumidor.** El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2,005 y reformas.

**Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito.** El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2,009.

**Fundamentos Curriculares de la Educación Nacional.** Ministerio de Educación. Dirección Nacional de Educación. El Salvador. Versión 1,994-1,999.

**Política Nacional de Protección al Consumidor.** El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2,010.

**Reglamento Interno del Órgano Ejecutivo.** El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 1,989.

**Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor.** El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2,015 y reformas.

#### **Fuentes Legislativas Internacionales.**

**Carta de las Naciones Unidas.** San Francisco. Estados Unidos: Corte Internacional de Justicia, 1,945.

**Convención Americana de Derechos Humanos. Pacto de San José.** Costa Rica: Corte Interamericana de Derechos Humanos, 1,969.

**Declaración Universal de Derechos Humanos.** Francia: Asamblea General de las Naciones Unidas, 1,948.

**Directrices de Naciones Unidas para la Protección del Consumidor.** Asamblea General de las Naciones Unidas.1985.

**Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor en su versión ampliada de 1999.** Naciones Unidas. Nueva York. Departamento de Asuntos Económicos y Sociales, 2,003.

**Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.** Asamblea General de las Naciones, 1,976.

**Protocolo Adicional a la Convención sobre Derechos Humanos en materia de derechos económicos, sociales y culturales.** El Salvador: Asamblea General de la Organización de los Estados Americano, 1,988.

#### **Otras Fuentes.**

**Cartillas e Informes de Labores.**

**Hurtado David.** “CECU insta a educación a que incluya materias de consumo en la reforma educativa.” Nota de prensa. Confederación de Consumidores y Usuarios. Ref. 61/12 ( 2,012): 1.

[https://cecu.es/prensa/notas2012/61educacion\\_consumo.pdf](https://cecu.es/prensa/notas2012/61educacion_consumo.pdf), acceso el 10 de agosto de 2,019.

**Valladares Portillo, Fausto Ernesto. ed.** Cartilla de Derechos de las Consumidoras y Consumidores. El Salvador. Defensoría del Consumidor: Estudio Gráfico, 2,014.

**Valladares Portillo, Fausto Ernesto, Sonia Ivett, Sánchez Cuéllar, ed.,** “Informe de Labores”, Defensoría del Consumidor, 2,014.

[file:///C:/Users/pc/Downloads/DEFENSORIA\\_informe\\_de\\_labores\\_WEB\\_%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/pc/Downloads/DEFENSORIA_informe_de_labores_WEB_%20(1).pdf)

**Valladares Portillo, Fausto Ernesto. Compilador.** Tutela de los Derechos Económicos del Consumidor. El Salvador: Defensoría del Consumidor, 2,019.

#### **Discurso.**

**Funes Cartagena, Mauricio.** “Día Nacional y Mundial de los derechos del consumidor.” Discurso del Ex Presidente. El Salvador. 15 de marzo de 2,010.

#### **Agencias gubernamentales e intergubernamentales especializadas en la protección al consumidor.**

Codex Alimentarius Commission o Código Alimentario (CODEX), 1,963.

Código del Marco Referencial de Defensa del Usuario y del Consumidor del Parlamento Latinoamericano (PARLATINO), 1,997.

Comité de Derechos Económicos, Sociales Culturales (CDESC), 1,985.

Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU), 1,983.

Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor (CONCADECO), 2,007.

Consumers Internacional (CI), 1,960.

Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC), 2,001.

Organización Mundial de la Salud (OMS), 1,945.

Programa de Apoyo a la Integración Regional Centroamericana (PAIRCA), 2,013.

### **Compendios.**

**Jacir de Lovo, Ana Evelyn, Ricardo Maguiña, ed.** Compendio Estado de la Protección de los Derechos del Consumidor en Centroamérica. El Salvador: Algiers Impresores S.A de C.V., 2,008.

file:///C:/Users/PC8/Downloads/Compendio%20Estado%20de%20la%20Prot  
eccion%20de%20los%20Derechos%20del%20Consumidor%20en%20Centro  
america.pdf

**Instituciones Nacionales de protección a los derechos de los consumidores y usuarios según el Sistema Nacional de Protección al Consumidor.**

### **Servicios Financieros.**

Banco Central de Reserva (BCR).

Banco de Desarrollo de El Salvador (BANDESAL).

Banco de Fomento Agropecuario (BFA).

Banco Hipotecario. (BH).

Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO).

Fondo Social para la Vivienda (FSV).

Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo (INSAFOCOOP).

Superintendencia del Sistema Financiero (SSF).

### **Alimentos y Medicamentos.**

Consejo Superior de Salud Pública (CSSP).

Dirección Nacional de Medicamentos (DNM).

Fondo Solidario para la salud (FOSALUD).

Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS).

Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG).

Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social de El Salvador (MINSAL).

### **Cooperación Transversal.**

Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU).

Ministerio de Gobernación (MIGOB).

Ministerio de Hacienda (MH).

Ministerio de Turismo de El Salvador (MITUR).

Policía Nacional Civil (PNC).

### **Servicios Públicos y Vivienda.**

Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados de El Salvador (ANDA).

Centro Nacional de Registros (CNR).

Comisión Ejecutiva Hidroeléctrica del Río Lempa (CEL).

Consejo Nacional de Energía (CNE).

Ministerio de Economía (MINEC).

Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología (MINEDUCYT).

Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN).

Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET).

Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano (VMVDU).

Viceministerio de Transporte (VMT).

### **Defensoría del Consumidor.**

**Procuraduría General de la República (PGR).**

**Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos (PDDH).**

ANEXOS RESPECTIVOS DEL  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DEL  
TEMA: EL DERECHO DE LA  
EDUCACIÓN JURÍDICA EN CONSUMO  
Y SU APLICACIÓN COMO TUTELA  
JURÍDICA A LOS DERECHOS BÁSICOS  
DE LOS CONSUMIDORES, FRENTE A  
LAS LIMITACIONES EN LOS  
EJERCICIOS DE LAS POTESTADES  
ADMINISTRATIVAS Y  
SANCIONADORAS SALVADOREÑAS.

**ANEXO I DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DEL TEMA: EL DERECHO DE LA EDUCACIÓN JURÍDICA EN CONSUMO Y SU APLICACIÓN COMO TUTELA JURÍDICA A LOS DERECHOS BÁSICOS DE LOS CONSUMIDORES, FRENTE A LAS LIMITACIONES EN LOS EJERCICIOS DE LAS POTESTADES ADMINISTRATIVAS Y SANCIONADORAS SALVADOREÑAS.**

**PROPUESTA DE  
POLÍTICA NACIONAL  
PARA LA EDUCACIÓN  
DE LAS PERSONAS  
CONSUMIDORAS DE  
EL SALVADOR.**

## ÍNDICE.

<b>SIGLAS</b> .....	3
<b>PRESENTACIÓN/ACREDITACIÓN</b> .....	4
<b>I.INTRODUCCIÓN</b> .....	6
<b>II.OBJETIVO GENERAL</b> .....	7
<b>III.JUSTIFICACIÓN</b> .....	8
<b>IV.CONCEPTOS VARIOS</b> .....	9
<b>V.PRINCIPIOS RECTORES</b> .....	12
<b>VI.MARCO DE REFERENCIA</b> .....	14
<b>VII.ESTRATEGIAS PROPUESTAS</b> .....	18
<b>VIII. CONCLUSIÓN</b> .....	21

## **BIBLIOGRAFÍA**

## **SIGLAS.**

**COMURES**= Corporación de Municipalidades de la República de El Salvador.

**ISDEMU**= Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer.

**MINEDUCYT**= Ministerio de Educación Ciencia y Tecnología.

**MINSAL**= Ministerio de Salud y Asistencia Social de El Salvador.

**UES**= Universidad de El Salvador.

**UEES**= Universidad Evangélica de El Salvador.

**UFG**= Universidad Pedagógica de El Salvador y la Universidad Francisco Gavidia

**UMA**= Universidad Modular Abierta.

## **PRESENTACIÓN/ACREDITACIÓN.**

En El Salvador, existe un proceso de cambio respecto a la búsqueda de una correcta cultura de consumo, en donde el papel de la Defensoría del Consumidor junto al MINEDUCYT y demás instituciones colaboran para la existencia de una información y educación al consumidor que conduzca, a un nivel de consumo responsable y sostenible; sin embargo existen avances significativos que permiten a los consumidores salvadoreños que no hacían uso de reclamos y mostraban conformismos ante prácticas abusivas, y no poseían mínima forma en que practicaran educación al consumidor y hacer valer así sus derechos.

Y es que, hasta la actualidad, con la creación de la respectiva institucionalidad y legislación correspondiente para lograr una tutela efectiva de los derechos del consumidor, en donde la Ley de Protección al Consumidor y la Política Nacional de Protección al Consumidor al ser aplicadas, formen consumidores más activos, informados y decididos a no conformarse con las vulnerabilidades a las que puede ser sujeto en los actos de consumo que realice. Esta nueva cultura de consumo debe lograr la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones de consumidor-proveedor en un mercado y sociedad que respete los derechos del consumidor y sea un ente educado, informado y participativo, con hábitos de consumo sostenible y responsable con el medio ambiente y con su presupuesto, es decir, no gastar más de lo que puede pagar.

Y para realizar un mejor análisis de esta situación, la promoción del Eje Transversal número cuatro de la PNPC respecto a la información y educación de los consumidores, sea un mecanismo clave para obtener logros moldeando el comportamiento del consumidor, educando sobre sus derechos y obligaciones, fortalecer la participación ciudadana, su soberanía y la toma de decisiones responsables y sostenibles en materia de consumo, en donde se

les promueva también a los proveedores. Pues a pesar del conjunto de criterios jurisprudenciales, leyes de protección, la integración del SNPC, que reflejan la evolución del derecho de consumo en el país y que contribuyen a la diversidad de actuaciones de la Defensoría del Consumidor y demás instituciones que trabajan en conjunto, como un aporte a que al consumidor se le brinde una mayor capacitación y un mejor fortalecimiento del derecho a ser educado en materia de consumo; en ese sentido como grupo de investigación pretendemos la creación de la presente y nueva Política Nacional de Educación de las Personas Consumidoras en El Salvador.

En donde por medio de esta Política Nacional se pueda cumplir una función práctica, jurídica y a la vez pedagógica que permita el conocimiento, estudio, comprensión y divulgación del Derecho de Consumo respecto al ramo de educación, cuyo ámbito de aplicación incluya a consumidores que no necesariamente se encuentren estudiando en los distintos niveles educativos a nivel nacional (educandos y educadores) que se consideran en la investigación.

Sino que se incluyan también todos aquellos consumidores que fuera de un determinado nivel de estudio se les permita conocer sus derechos a través del derecho de la educación en consumo. Ya que “consumidores somos todos” y por lo tanto todos tenemos el derecho de ser educados en materia de consumo y que, en base a la investigación realizada anexamos debidamente y es presentada como una propuesta al lector, la siguiente Política Nacional de Educación de las Personas Consumidoras de El Salvador, por los **Bachilleres: Remberto Afrodicio, Álvarez Rodríguez; Joselin Magaly, Jorge Miranda y Carlos Rodrigo, Lovato Mejía.**

## **I. INTRODUCCIÓN.**

La presente *Política Nacional para la Educación de las personas consumidoras* en El Salvador, surge tras la necesidad de una mejor educación en materia de consumo, dada la problemática de encontrarnos en un país en donde los consumidores se encuentran en una situación de vulnerabilidad frente a los proveedores. Su fin es orientar y motivar a los consumidores para que se eduquen en materia de consumo, de una forma responsable desde el ámbito social, económico, cultural, saludable y ambiental y empoderarlo para que pueda decidir qué hacer en caso de la transgresión de uno o varios de los derechos que tienen como consumidores, para que pueda garantizar una vida cotidiana justa y digna en la construcción de una sociedad en el mejoramiento de los hábitos de sostenibilidad económica, en donde el consumidor tenga las herramientas necesarias para la defensa de sus derechos y puedan acudir a las instituciones correspondientes.

Para la construcción de la Política Nacional para la Educación de las personas consumidoras de El Salvador, es necesaria la participación de entidades que históricamente han realizado esfuerzos a nivel local y nacional para brindar una atención favorable al desarrollo pleno de los consumidores. Estas instancias son: La Corporación de Municipalidades de la República de El Salvador (COMURES), Ministerio de Educación Ciencia y Tecnología (MINEDUCYT), Defensoría del Consumidor, Asociaciones de Consumidores, Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU), Ministerio de Salud y Asistencia Social de El Salvador (MINSAL), la Universidad de El Salvador (UES), la Universidad Modular Abierta (UMA), Universidad Evangélica de El Salvador (UEES), la Universidad Pedagógica de El Salvador y la Universidad Francisco Gavidia (UFG).

El contenido de la Política se justifica y se sustenta en los avances en materia de derechos de los consumidores, en la legislación y en la experiencia acumulada en el país; busca ser un marco que establezca los principios y las estrategias para alcanzar una educación de calidad y una atención integral a partir de la responsabilidad, la participación activa y estrategias innovadoras que regulen el accionar del Estado en todos sus niveles.

Esta política establecerá el marco para la construcción de un Programa Nacional para la Educación de las personas consumidoras de El Salvador, y será la base para la construcción colectiva de un Modelo de Educación y Desarrollo Integral que posibilite el pleno ejercicio de los derechos de los niños y adolescentes y la potenciación de sus habilidades para que logren a futuro sumarse a la construcción de una sociedad más justa y desarrollada. Todo ello bajo el Plan Social Educativo, que establece la educación, en todos los niveles educativos en un desarrollo integral.

## **II. OBJETIVO GENERAL.**

Garantizar la educación en materia de consumo responsable y desarrollo integral de los consumidores, de manera coordinada, integrada y participativa, por parte de las diferentes instituciones de alcance nacional y local, Gubernamentales y No Gubernamentales, incorporando a la sociedad y reforzando el papel protagónico de los consumidores incluyendo la niñez y adolescencia, contribuyendo así a una mejor preparación para la vida, protegiendo sus derechos e intereses, a través del efectivo funcionamiento del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.

### **III. JUSTIFICACIÓN.**

Tras los avances en materia de consumidores se ha vuelto necesaria la creación de una Política Nacional de las personas consumidoras en El Salvador, para darle un enfoque diferente a como se ha venido trabajando, ya que las políticas nacionales que se han desarrollado en El Salvador, han sido deficientes respecto al Derecho de Educación como tal, al no darse su debido cumplimiento, ni adaptarse a las necesidades de los consumidores, dejando la carga de educación en materia de consumo a una sola institución (Defensoría del Consumidor) la cual no tiene los recursos necesarios para llegar a todas las personas consumidoras al interior del país, impidiendo al consumidor la interacción y el acercamiento al conocimiento de sus derechos y deberes correspondientes en la relación de consumo.

En la currícula de educación, a lo que se refiere a educación en materia de consumidores, se desarrolla como un Eje Transversal y tiene como propósito: Contribuir a formar actitudes de vida diferentes en relación con el consumo, desarrollando en los educandos una actitud crítica, responsable y solidaria que les permita descubrir nuevos hábitos y patrones de consumo, para mejorar su calidad de vida, además de promover un aprendizaje continuo acerca de la solución de problemas y toma de decisiones en los actos cotidianos de consumo. En donde los principales ejes de estudio son: Derechos y responsabilidades de los consumidores, adquisición y uso adecuado de bienes y servicios, medios de comunicación, ecología y consumo, salud y seguridad y servicios de utilidad pública.

En la práctica, el desarrollo de los Ejes Transversales y más en materia de consumo por el lado de las instituciones educativas trátase de educación Básica e Intermedia, no son desarrollados entre los educadores, ya que los Ejes Transversales quedan a opción de los docentes el desarrollarlo o no, ya

sea que estos estén encargados de una materia en particular llámese materia básica o complementaria, debido a que estos, se enfocan a desarrollar la carga académica designada para cada materia; otro motivo por el cual no se desarrollan los Ejes Transversales es, el poco conocimiento del tema entre los educadores a falta de capacitaciones constantes y periódicas acerca del consumo responsable y los derechos básicos de los consumidores.

En cuanto a las municipalidades, el Código Municipal, en el artículo 4 numeral 4, se encuentra entre las competencias de esta institución, la educación, y aunque no habla específicamente de la educación en materia de consumo, dada la necesidad de los ciudadanos en todos los municipios, se deberían desarrollar políticas locales para suplir la necesidad y carencia del conocimiento en materia de consumo, como lo es: Consumo Responsable o el estudio de los derechos básicos de los consumidores.

El estudio en materia de consumo es necesario, pues las personas por su naturaleza y su forma de actuar en la sociedad son consumidoras, ya sea que se esté hablando de la prestación de un bien o servicio o de la compra de un determinado producto, dejar al libre albedrío al consumidor, se está dejando que las empresas obtengan provecho de esta situación ya que el desconocimiento de sus derechos o el actuar irresponsablemente en la relación de consumo, afecta única y exclusivamente al consumidor.

#### **IV. CONCEPTOS.**

**Cultura:** Según la Ley de Cultura en su artículo 3 literal a) cultura es; el “Conjunto de valores y creencias que dan forma, orientan y motivan el comportamiento de las personas; y que comprende el conjunto de procesos, de producción, reproducción y e intercambios simbólicos, cuya génesis recibe

en la dimensión humana creadora de sentido que se expresa en realidades tangible e intangibles”.<sup>130</sup>

**Consumerismo:** Hace referencia a la soberanía del consumidor respecto a la oferta y es utilizado por agentes sociales en contacto con la defensa de los intereses de consumidores y usuarios, como las organizaciones de consumidores. Se expresa en los criterios que usan las personas para adquirir bienes o servicios conscientemente.

**Consumidor o Usuario:** Toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien, reciba oferta de los mismos, cualquiera que sea el carácter público o privado, individual o colectivo de quienes los producen, comercialicen, faciliten, suministren o expidan.<sup>131</sup>

**Currícula Educativa:** Enseñanzas y contenidos temáticos que se deben trasladar a los alumnos que se sustenta en una teoría pedagógica que orienta sus componentes y el conjunto de la práctica educativa, en los diferentes niveles y modalidades del sistema educativo nacional.<sup>132</sup>

**Derechos Básicos:** Son los derechos de las personas, reconocidos legalmente y protegidos procesalmente, es decir, son los Derechos Humanos, que estos últimos son el conjunto de facultades e instituciones que, en cada momento histórico, concretan las exigencias de la dignidad, libertad e igualdad humana, las cuales deben ser reconocidas positivamente por los ordenamientos jurídicos a nivel nacional como internacional.<sup>133</sup>

---

<sup>1</sup> Ley de Cultura, (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2,016) artículo 3 literal A.

<sup>131</sup> Ley de Protección al Consumidor, (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2,005) artículo 3 literal A.

<sup>132</sup> Fundamentos Curriculares de la Educación Nacional, 13.

<sup>133</sup> Antonio Enrique, Pérez Luño, *Derechos Humanos, Estado de Derecho y Constitución*, 5<sup>o</sup> Edición, (Editorial Tecnos, Madrid, 1,995), 48.

**Derechos Fundamentales:** Aquellos derechos constitucionalizados por un ordenamiento jurídico estatal concreto y específico; podría, pues afirmarse que estos derechos son los Derechos Humanos constitucionalizados.<sup>134</sup>

**Educación:** Proceso de formación permanente, personal, cívica, moral, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana de su dignidad, sus valores, sus derechos y obligaciones.<sup>135</sup>

**Ejes Transversales:** Contenidos culturales relevantes y valiosos, necesarios para la vida y la convivencia que configuran de manera especial el modelo de ciudadano que demanda la sociedad.<sup>136</sup>

**Proveedor:** Toda persona natural o jurídica, de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, suministro, construcción, distribución, alquiler, facilitación, comercialización o contratación de bienes, transformación, almacenamiento, transporte, así como de prestación de servicios a consumidores.<sup>137</sup>

**Tutela Jurídica:** Es el derecho de toda persona a que se le haga justicia, a que cuando pretenda algo de otra, esta pretensión sea atendida por un órgano jurisdiccional, a través de un proceso con garantías mínimas.

---

<sup>134</sup> Pablo, Pérez Tremps, *Teoría Fundamental de los Derechos Fundamentales*, (Madrid, Universidad Carlos III), 138 -139.

<sup>135</sup> Ley General de Educación, (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 1,996), artículo 1.

<sup>136</sup> Ana Vilma, Constanza Ostorga, Juan Carlos, Durán García y Nidia Lisette, Méndez García, "Abordaje Metodológico de los Ejes Transversales en Proceso de Enseñanza-Aprendizaje del Tercer Ciclo del Nivel de Educación Básica, en el Centro Escolar General Francisco Morazán del Municipio de Nejapa, Departamento de San Salvador durante el año 2007", (Tesis de Licenciatura, Universidad de El Salvador, El Salvador, 2,008), 28.

<sup>137</sup> Ley de Protección al Consumidor, (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2,005), artículo 3 literal B.

## V. PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA.

Los siguientes principios rectores bajo los cuales se rige la presente Política Nacional de Educación son:

**Principio de Audiencia:** Un principio, como derecho fundamental de las partes y existe violación, cuando el afectado por la decisión estatal no ha tenido oportunidad real de defensa, privándole de un derecho sin el correspondiente proceso o procedimiento, en el que no se cumple con las formalidades esenciales establecidas en las leyes que desarrollan el derecho de audiencia.<sup>138</sup>

**Principio del Debido proceso:** Un principio jurídico procesal o sustantivo según el cual toda persona tiene derecho a ciertas garantías mínimas, tendentes a asegurar un resultado justo y equitativo dentro del proceso y la oportunidad de ser oída y de hacer valer sus pretensiones frente al juez. Es un proceso constitucional, el cual está conformado por el principio de igualdad procesal y el derecho de defensa.<sup>139</sup>

**Principio de Economía Procesal:** Pretende evitar dilaciones innecesarias que puedan suscitarse de la tramitación por separado para el particular en los procesos tramitados.<sup>140</sup>

**Principio de Gratuidad:** Es aquel que se ve evidenciado en el desarrollo del procedimiento administrativo, en cuanto a que debe ser gratuito, salvo que se trate de servicios públicos o registrales, no puede gravarse, en virtud de ser un instrumento jurídico a través del cual se despliega la actividad

---

<sup>138</sup> Cámara Segunda de lo Civil de la Primera Sección del Centro, Sentencia Definitiva, Referencia: 80-4°CM-12, (El Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2,012).

<sup>139</sup> Sala de lo Constitucional, Sentencia de Inconstitucionalidad, Referencia: 102-2007, (El Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2,009).

<sup>140</sup> Corte Plena, Referencia:187-COM-2013,(El Salvador, Corte Suprema de Justicia, 2,013).

administrativa del Estado debido que si tuviese un costo para el ciudadano, éste se ve impedido a acceder a la ejecución de la norma, es decir se le estaría prohibiendo u obstaculizando los beneficios del ejercicio de la actividad administrativa.<sup>141</sup>

**Principio de Igualdad:** Tiene como fundamento la eliminación de cualquier tipo de diferencias entre las personas con relación al goce efectivo de sus derechos y por ende, de discriminaciones carentes de justificación.<sup>142</sup>

**Principio de Legalidad:** Principio fundamental, conforme al cual todo ejercicio del poder público debería estar sometido a la voluntad de la ley de su jurisdicción y no a la voluntad de las personas, es la regla de oro del Derecho Público y en tal carácter actúa como parámetro para decir que un Estado es un Estado de Derecho, pues en él el poder tiene su fundamento y límite en las normas jurídicas.<sup>143</sup>

**Principio de Oficiosidad:** El juez tiene un conjunto de facultades, a fin de ordenar e impulsar la tramitación del proceso al momento de la admisión de la demanda.<sup>144</sup>

**Principio de Proporcionalidad:** Congruencia entre los fines que persigue la actuación administrativa y las medidas de intervención utilizadas; en otros términos, los medios empleados deben corresponderse con los resultados

---

<sup>141</sup> Rafael I., Martínez Morales, *Derecho Administrativo*, Tomo 3, (Diccionarios Jurídicos Temáticos, México, 1,997),66.

<sup>142</sup> Sala de lo Constitucional, Sentencia de Inconstitucionalidad, Referencia: 18-2001, (El Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2,001).

<sup>143</sup> Sala de lo contencioso Administrativo, Referencia: 65-2011, (El Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2,001).

<sup>144</sup> Henry Alexander, Mejía, *Manual de Derecho Administrativo*, (El Salvador: Editorial Cuscatleca, 2,014), 34.

obtenidos y ser los menos lesivos en cuanto su incidencia en la esfera jurídica de los administrados.<sup>145</sup>

**Principio de Tipicidad:** El comportamiento inequívoco del infractor, así como la sanción prevista para el mismo, deben aparecer descritos con suficiente precisión en una norma con rango de ley, ya que, constituye la descripción literal que hace el legislador de forma genérica sobre la prohibición de determinadas conductas y su posterior sanción como consecuencia.<sup>146</sup>

## VI. MARCO DE REFERENCIA.

La importancia de la educación en materia de consumo es tan relevante a nivel internacional que se han generado diferentes documentos de carácter vinculante para muchos países. El Salvador ha adoptado estas legislaciones que obligan a la toma de acciones en función de dar a conocer y ejercer lo mejor posible sus derechos, pero que también tenga los conocimientos necesarios para poder proteger correctamente sus intereses económicos, siendo que la necesidad de la educación del consumidor desde los inicios del derecho del consumo se plantea como un objetivo principal y que de esta manera son fundamentales todos los medios de protección al consumidor.<sup>147</sup>

Se encuentran en primer lugar las *Directrices de las Naciones Unidas para la Protección al Consumidor*, aprobadas en el año 1,985, que son un conjunto valioso de principios mínimos para establecer las principales características

---

<sup>145</sup> Sala de lo Constitucional, Sentencia de Inconstitucionalidad, Referencia: 107-2012, (El Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2,015).

<sup>146</sup> Sala de lo Constitucional, Sentencia de inconstitucionalidad, Referencia: 53-2013/54-2013/55-2013/60, (El Salvador: Corte Suprema de Justicia de El Salvador, 2,015).

<sup>147</sup> Silvia, Díaz Alabart, *Manual de Derecho de Consumo*, (Madrid: Editorial Reus, S.A, 2,016),18-19.

que deben de tener las leyes de protección al consumidor, las instituciones que las aplican y los sistemas de compensación a las personas consumidoras, que contribuirán a vigorizar el marco jurídico de protección al consumidor, frente al comercio electrónico y móvil, los servicios financieros, la protección de datos a los consumidores, la salud y seguridad en el consumo.<sup>148</sup>

En segundo lugar la *Convención Americana de Derechos Humanos*; suscrita en San José Costa Rica en el año 1,969, desarrolla que los Estados parte de esta convención, se comprometen a respetar los derechos y libertades reconocidos en ella y a garantizar su libre y pleno ejercicio a toda persona que esté sujeta a su jurisdicción.<sup>149</sup>

Se agrega el *Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales*, reconociendo que los derechos esenciales del hombre no nacen del hecho de ser nacional de determinado Estado, sino que, tiene como fundamento los atributos de la persona humana, como son la nacionalidad, el nombre y el domicilio, razón por la cual justifica una protección internacional, de convencional coadyuvante o complementaria de las que ofrece el derecho interno de los Estados Americanos.

La reciente emergencia de la protección al consumidor es una característica compartida con la mayor parte de los países de América Latina siendo que, por primera vez aparece este tema en las declaraciones de cumbres presidenciales, como la Cumbre Extraordinaria de las Américas, XVI Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estados y de Gobierno, XXX Reunión Ordinaria de Jefes de Estados y de Gobierno de los países del Sistema de Integración

---

<sup>148</sup><https://www.defensoria.gob.sv/directrices-de-naciones-unidas-amplian-y-fortalecen-proteccion-al-consumidor/>, acceso el 12 de noviembre de 2,019.

<sup>149</sup>[http://www.csj.gob.sv/genero/images/instrumentos/convención\\_americana\\_derechos\\_humanos\\_suscrita.pdf](http://www.csj.gob.sv/genero/images/instrumentos/convención_americana_derechos_humanos_suscrita.pdf), acceso el 26 de noviembre de 2,019.

Centro Americana; XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y Gobierno y su programa de acción. Este desarrollo, aunque significativo es insipiente en comparación con la situación existente en los países más avanzados en el mundo.<sup>150</sup>

Los derechos del consumidor, son una formación ética fundamental y no pueden ser infringidos justificadamente y tienen que ser satisfechos sin ninguna excepción. Los derechos del consumidor y usuarios se adquieren por ser persona, sin la necesidad de concurrencia de ninguna otra circunstancia. Todas las naciones del Istmo Centro Americano cuentan con legislaciones específicas sobre protección de los derechos básicos de los consumidores y todas las constituciones políticas tienen disposiciones de protección, aunque el objeto tutelado este definido de distinta manera, a lo que para ello existe de igual manera agencias encargadas de velar por la justa aplicabilidad de disposiciones dirigidas a los consumidores.

En el desarrollo de la normativa para la protección al consumidor en El Salvador, la Asamblea Legislativa sometió a consideración un proyecto de protección al consumidor tras el reconocimiento implícito de las Naciones Unidas en el año de 1,985, de seis derechos fundamentales de los consumidores, siendo estos: La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y seguridad, la promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores, el acceso de los consumidores a una información adecuada, la educación de los consumidores, la posibilidad de compensación efectiva a los consumidores y la libertad de constituir grupos u otras organizaciones de consumidores.

---

<sup>150</sup> Ana Evelyn, Jacir de Lovo, ed., *Compendio Estado de la Protección de los Derechos del Consumidor en Centroamérica*, (El Salvador: Algiers Impresores S.A. de C.V., 2,008), 12.

No obstante, la existencia de las anteriores Directrices y de la disposición constitucional que desde 1,983 establecía el deber del Estado de defender a los consumidores, fue hasta 1,992 cuando El Salvador logro aprobar la primera normativa de protección al consumidor, hecho que fue posible gracias a los Acuerdos de Paz, creándose también la nueva Dirección General de Protección al Consumidor. Teniendo en cuenta que la primera Ley de Protección al Consumidor se aprobó en medio de un contexto de una profunda transformación de la economía, que propugnaba por la liberación económica y financiera, desregulación, privatización y apertura de mercados.

El 18 de agosto de 2,005, el Órgano Legislativo aprobó la nueva Ley de Protección al Consumidor, que entro en vigencia a partir del 8 de octubre del mismo año, y coloca a El Salvador en la vanguardia de los países con mejor legislación de Protección al Consumidor en la región; esta normativa significó dar un salto hacia el futuro y un cambio cuantitativo y cualitativo, ya que el país había pasado de tener una ley de 40 artículos y un capítulo único ( Ley de 1,996) a una nueva ley de 172 artículos, VI títulos y XVII capítulos ( Ley de 2,005) que fue el reconocimiento pleno de los derechos básicos de los consumidores y el fortalecimiento de la institucionalidad, ya que con esta ley, la autoridad de protección al consumidor pasa de tener 8 atribuciones a 18 competencias, otra de las novedades que trajo consigo la ley se refieren a los principales Órganos de Dirección de la Defensoría del Consumidor.

En el año 2,010 se crea la *Política Nacional de Protección al Consumidor 2010-2020*, (PNPC) en la que la Defensoría del Consumidor elabora una política dirigida más allá del término de un gobierno, una política de Estado; por supuesto en consulta de los sectores privados, con los sectores empresariales y con las organizaciones de la sociedad civil que defienden los intereses de los consumidores, estableciendo seis ejes principales que servirán de aplicación en la protección de la salud y consumo, protección de los intereses

económicos de los consumidores, difusión y acceso a la información, promoción de la educación formal e informal de los consumidores, participación organizada de los consumidores y promoción de estrategias de consumo.

## **VII. ESTRATEGIAS.**

### **1. Creación de más centros de atención a los consumidores.**

Como en todo proceso administrativo y sancionador en materia de consumo, es necesario también la creación de entidades que velen por la protección de los derechos básicos de los consumidores en la jurisdicción territorial de El Salvador, ya que ante el incumplimiento de uno o varios de los derechos hacia el consumidor y se carezca de estos centros de atención; es necesaria la creación de más de estos centros en los distintos municipios que posee el país; para facilitar los procedimientos administrativos o sancionatorios en la denuncia de la violación de un derecho, o se acude a un medio de solución de controversias y se obtenga la atención accesible para interponer una denuncia y obtenga asesoría técnica y jurídica para que pueda continuar con el procedimiento establecido en la ley.

### **2. Acceso universal y equitativo.**

Garantizar el derecho a la educación en materia de consumo y el desarrollo integral, implica generar condiciones para lograr progresivamente una expansión del acceso hasta llegar a su carácter de universal, para lo cual es necesario la articulación de cada uno de los diferentes actores, tanto Gubernamentales, No Gubernamentales, o sean de carácter Privado y Municipal.

Para garantizar la equidad e igualdad de oportunidades, será necesaria la identificación de los sectores más vulnerables y excluidos, considerando su condición individual y de contexto social a través de un mapeo a nivel nacional; de tal manera que todos aquellos grupos excluidos y segregados históricamente logren progresivamente igualdad de su desarrollo integral. Se establecerá la programación de metas de cobertura a partir de una adecuada identificación de la demanda real existente de la población y de la proyección del crecimiento poblacional en el país. Se definirá una propuesta por fases que permita visualizar el plazo en el cual se logrará atender a toda la población.

Este acceso universal se concretizará a través del fortalecimiento de dos vías:  
*Vía institucional:* Es aquella que se implementa en infraestructura para la atención en donde las niñas, niños, adolescentes y jóvenes que son atendidos diariamente por personal capacitado o especializado.

*Vía comunitaria:* Implica todas aquellas modalidades que se desarrollan a nivel familiar o en espacios alternos que reúnan condiciones básicas para la atención directa de personal capacitado para el logro del desarrollo integral de las niñas, niños, adolescentes, jóvenes, adultos y adultos mayores.

Para lograr el acceso universal y la equidad será necesario la suma de todos los esfuerzos, por medio de la coparticipación, la corresponsabilidad y la articulación de todos y cada uno de los actores clave que son el MINEDUCYT, la Defensoría del Consumidor, las Municipalidades, las diversas Organizaciones No Gubernamentales nacionales e internacionales, la empresa privada y todos aquellos interesados en apoyar y sumarse al esfuerzo.

### **3. Agregar al plan de estudio del nivel Básico, Intermedio y Superior, unidades de aprendizaje respecto a los derechos básicos de los consumidores en todo el sistema educativo.**

En el proceso de formación de un plan de estudio, se desarrollan principios y capacidades en las personas, para que se protejan en la sociedad logrando una estabilidad acorde a la formación obtenida en los distintos centros de estudio, ya sea a nivel Básico, Intermedio o Superior con la colaboración y aprobación del MINEDUCYT, siendo necesario que en estos sean de carácter nacional o privado se integre un plan de estudio en que se comience a fomentar la integración de la educación de los derechos básicos de los consumidores.

Con el fin de lograr capacidades suficientes, y que siendo reconocidas puedan adoptar una cultura consumerista en la contratación de productos y servicios para elegir acorde de sus necesidades y estabilidad familiar, logrando un consumo responsable y una tutela jurídica de los derechos básicos de los consumidores, facilitando procedimientos administrativos y sancionadores en la resolución de conflictos, estableciendo los mecanismos necesarios para la defensa de sus derechos.

### **4. Aumento del presupuesto a la Defensoría del Consumidor.**

Teniendo en cuenta que en cada año de gestión se aprueba un presupuesto destinado a la Defensoría del Consumidor junto a sus instituciones para que puedan desarrollar sus actividades de competencias para la tutela jurídica de la Ley de Protección al Consumidor, con el objeto de equilibrar las relaciones entre consumidores y proveedores, desarrollando una formación de capacidades para que puedan tutelar sus derechos y promuevan así los procedimientos administrativos y sancionadores respectivos.

Por eso es necesario un aumento del presupuesto de la Defensoría del Consumidor, para promover una mejor competencia en la formación de consumidores a través de mecanismos de educación e información en el desarrollo del consumidor y el acceso a la jurisdicción.

### **VIII. CONCLUSIÓN.**

Con la aplicación de una Política Nacional de Educación y el desarrollo de una cultura consumerista y ética en relación al consumo responsable agregada al plan de estudio de nivel Básico, Intermedio y Superior, junto al MINEDUCYT permita la integración de la formación de consumidores, compartiendo cátedras de la defensa de los derechos de los consumidores, el traslado de unidades móviles en lugares de difícil acceso y la creación de centros de atención de los consumidores en más municipios, permitiendo así la formación de consumidores y facilitar trámites de denuncias, dando asistencia técnica y jurídica en la protección de los derechos básicos de los consumidores a nivel nacional.

Fortaleciendo este derecho a la educación tan importante hoy en día ya que todos somos consumidores y mientras más sea educado e informado el consumidor sin distinción alguna, se convertirá en un consumidor más responsable en todos los actos de consumo que realice, ayudando a mejorar las condiciones de vida de este mismo y permitir vivir en un medio ambiente sano y apto para subsistir.

## **BIBLIOGRAFÍA.**

### **Fuentes Bibliográficas.**

**Díaz Alabart, Silvia.** Manual de Derecho de Consumo. Colección de Derecho de Consumo. 1º Edición. Madrid: Editorial Reus, S.A., 2,016.

**Jacir de Lovo, Ana Evelyn. ed.** Compendio Estado de la Protección de los Derechos Básicos del Consumidor en Centro América. Programa de apoyo a la Integración Regional Centro Americana, Centro América. El Salvador: Algiers Impresores S. A de C. V, 2,008.

**Martínez Morales, Rafael I.** Derecho Administrativo. Diccionarios Jurídicos Temáticos. Tomo 3. México, 1,997.

**Mejía, Henry Alexander.** Manual de Derecho Administrativo. 1º Edición. El Salvador: Editorial Cuscatleca, 2,014.

**Pérez Luño, Antonio Enrique.** Derechos Humanos, Estado de Derecho y Constitución. 5º Edición. Madrid: Editorial Tecnos, 1,995.

**Pérez Tremps, Pablo.** Teoría Fundamental de los Derechos Fundamentales. 1º Edición. Madrid: Universidad Carlos III.

### **Fuentes de Hemeroteca.**

**Constanza Ostorga, Juan Carlos, Durán García, Nidia Lissette, Méndez García.** “Abordaje Metodológico de los Ejes Transversales en Proceso de Enseñanza- Aprendizaje del Tercer Ciclo del Nivel de Educación Básica, en el Centro Escolar General Francisco Morazán del Municipio de Nejapa,

Departamento de San Salvador durante el año 2007. Tesis de Licenciatura. Universidad de El Salvador, 2,008.

<https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11166/1/14100555.pdf>

### **Fuentes Electrónicas.**

**Directrices de las Naciones Unidas amplian y fortalecen la protección al consumidor,** <https://www.defensoria.gob.sv/directrices-de-naciones-unidas-amplian-y-fortalecen-proteccion-al-consumidor/>

**Convención Americana de Derechos Humanos,** [http://www.csj.gob.sv/genero/images/instrumentos/convención\\_americana\\_derechos\\_humanos\\_suscrita.pdf](http://www.csj.gob.sv/genero/images/instrumentos/convención_americana_derechos_humanos_suscrita.pdf)

### **Fuentes Jurisprudenciales.**

**Cámara Segunda de lo Civil de la Primera Sección del Centro.** Sentencia Definitiva. Referencia: 80-4° CM-12. El Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2,012.

**Corte Plena.** Referencia: 187-COM-2013. El Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2,013.

**Sala de lo Contencioso Administrativo.** Sentencia Definitiva. Referencia: 65-2011. El Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2,001.

**Sala de lo Constitucional.** Sentencia de Inconstitucionalidad. Referencia: 18-2001. El Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2,001.

**Sala de lo Constitucional.** Sentencia de Inconstitucionalidad. Referencia: 102-2007. El Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2,009.

**Sala de lo Constitucional.** Sentencia de inconstitucionalidad. Referencia: 107-2012. El Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2,015.

**Sala de lo Constitucional.** Sentencia de inconstitucionalidad. Referencia: 53-2013/54-2013/55-2013/60-2013. El Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2,015.

### **Fuentes Legislativas Nacionales.**

**Ley de Cultura.** El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2,016.

**Ley General de Educación.** El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 1,996.

**Ley de Protección al Consumidor.** El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2,005.

**Fundamentos Curriculares de la Educación Nacional.** Ministerio de Educación, Dirección Nacional de Educación. El Salvador. Versión Divulgativa 1,994-1,999.

### **Fuentes Legislativas Internacionales.**

**Convención Americana de Derechos Humanos.** Costa Rica: Corte Interamericana de Derechos Humanos, 1,969.

**Declaración Universal de Derechos Humanos.** Francia: Asamblea General de las Naciones Unidas, 1,948.

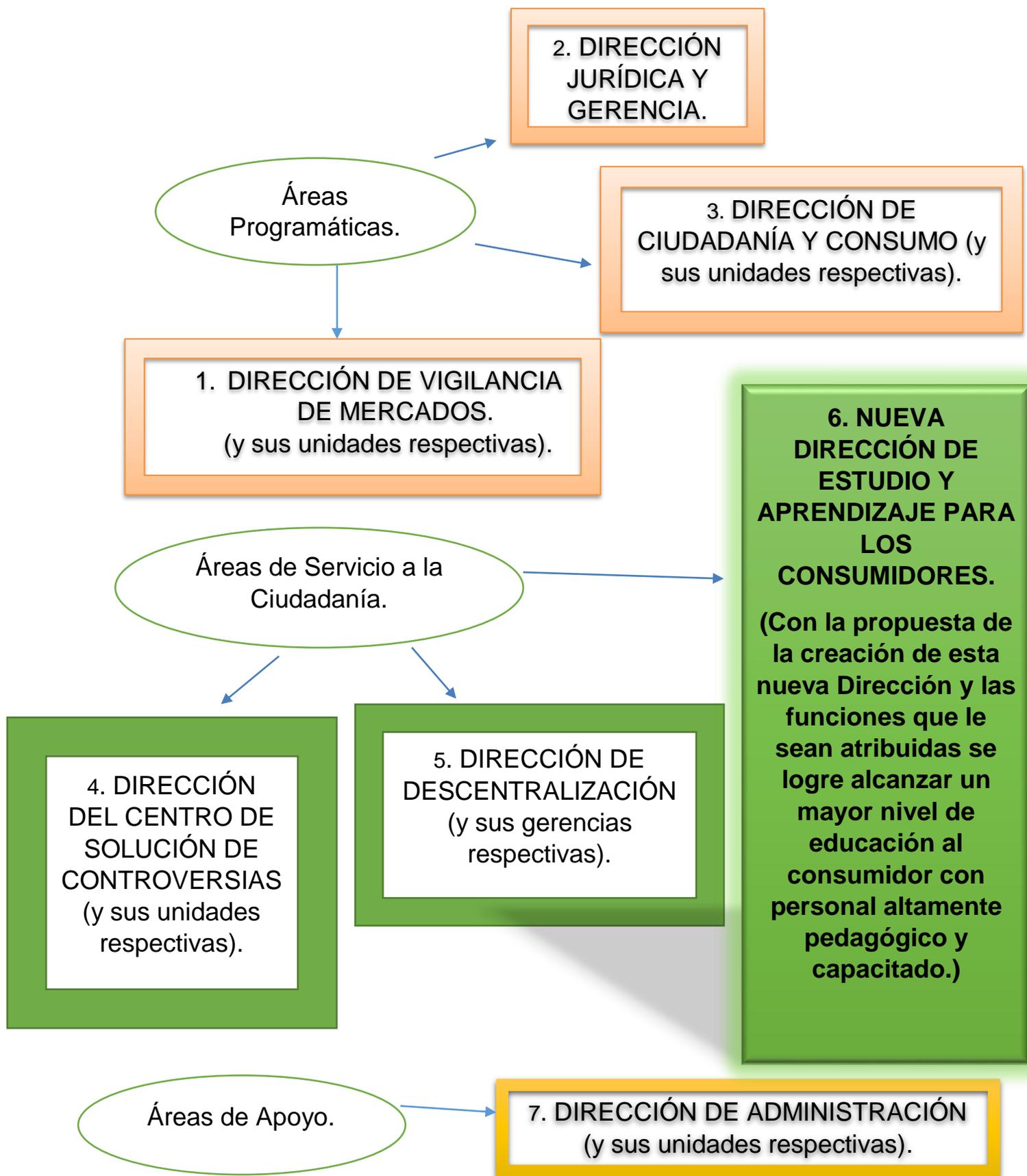
**Directrices de Naciones Unidas para la Protección del Consumidor.** Asamblea General de las Naciones Unidas.1985.

**Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de derechos económicos, sociales y culturales.** El Salvador: Asamblea General de la Organización de los Estados Americano, 1,988.

**ANEXO II DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DEL TEMA: EL DERECHO DE LA EDUCACIÓN JURÍDICA EN CONSUMO Y SU APLICACIÓN COMO TUTELA JURÍDICA A LOS DERECHOS BÁSICOS DE LOS CONSUMIDORES, FRENTE A LAS LIMITACIONES EN LOS EJERCICIOS DE LAS POTESTADES ADMINISTRATIVAS Y SANCIONADORAS SALVADOREÑAS.**

**Organización de la actual Defensoría del Consumidor y la propuesta de cambio de las funciones de la Dirección de Ciudadanía y Consumo por una nueva Dirección de Estudio y Aprendizaje para los consumidores.**





**ANEXO III DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DEL TEMA: EL DERECHO DE LA EDUCACIÓN JURÍDICA EN CONSUMO Y SU APLICACIÓN COMO TUTELA JURÍDICA A LOS DERECHOS BÁSICOS DE LOS CONSUMIDORES, FRENTE A LAS LIMITACIONES EN LOS EJERCICIOS DE LAS POTESTADES ADMINISTRATIVAS Y SANCIONADORAS SALVADOREÑAS.**

**Modelos de encuestas elaboradas y realizadas a los estudiantes de Tercer Ciclo de educación Básica, del Centro Escolar Miguel Pinto del Área Metropolitana de San Salvador.**



**Universidad de El Salvador, Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, Licenciatura en Ciencias Jurídicas, encuesta referente a la Educación de los Derechos Básicos de los Consumidores.**



**Indicaciones: Marque con una X la respuesta que crea conveniente.**

**Género: M\_\_\_ F\_\_\_ Edad: \_\_\_ Grado: 7º \_\_\_ 8º \_\_\_ 9º \_\_\_**

- 1 ¿Conoce los Derechos Básicos como consumidor? Sí \_\_\_ No\_\_\_
- 2 ¿Estas sabedor que existe una Ley referente al Derecho de los Consumidores? Sí \_\_\_ No\_\_\_
- 3 ¿Has leído la Ley de Protección al Consumidor? Sí\_\_\_ No\_\_\_
- 4 ¿Sabes cuantas leyes existen referente a la protección al consumidor? Sí \_\_\_ No\_\_\_
- 5 ¿Sabes cuáles son los sujetos que intervienen en la protección del consumidor? Sí\_\_\_ No\_\_\_
- 6 ¿Puedes diferenciar entre proveedor y consumidor? Sí\_\_\_ No\_\_\_
- 7 ¿Cómo consumidor (a) sabes si tienes derecho a ser educado en materia de consumo? Sí\_\_\_ No\_\_\_
- 8 ¿En su escuela fomentan el desarrollo de los derechos básicos de los consumidores? Sí \_\_\_ No\_\_\_
- 9 ¿Han recibido visitas de la Defensoría del Consumidor para explicar temas de los derechos de los consumidores? Sí\_\_\_ No\_\_\_
- 10 ¿Han integrado temas de los derechos de los consumidores en algunas de las materias tradicionales? Sí\_\_\_ No\_\_\_

11 ¿Has recibido alguna asesoría en donde te hayan explicado en que consiste el Consumo Responsable? Sí\_\_ No\_\_

12 ¿Te gustaría saber sobre tus derechos básicos como consumidor(a) y que fomentaran más su estudio? Sí\_\_ No\_\_

**Modelos de encuestas realizadas a los estudiantes de educación Intermedia del Complejo Educativo República del Brasil del Área Metropolitana de San Salvador.**



**Universidad de El Salvador, Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, Licenciatura en Ciencias Jurídicas, encuesta referente a la Educación de los Derechos Básicos de los Consumidores.**



**Indicaciones: Marque con una X la respuesta que crea conveniente.**

**Género: M\_\_ F\_\_ Edad: \_\_\_\_ Año: 1º\_\_ 2º\_\_ 3º\_\_**

1 ¿Conoce los Derechos Básicos como consumidor? Sí\_\_ No\_\_

2 ¿Has leído la Ley de Protección al Consumidor? Sí\_\_ No\_\_

3 ¿Cómo consumidor (a) sabes si tienes derecho a ser educado en materia de consumo? Sí\_\_ No\_\_

4 ¿En su institución fomentan el desarrollo de los derechos básicos de los consumidores? Sí\_\_ No\_\_

5 ¿Han recibido visitas de la Defensoría del Consumidor para explicar temas de los derechos de los consumidores? Sí\_\_ No\_\_

6 ¿Han integrado temas de los derechos de los consumidores en algunas de las materias tradicionales? Sí\_\_ No\_\_

7 ¿Has recibido alguna asesoría en donde te hayan explicado en que consiste el Consumo Responsable? Sí\_\_ No\_\_

8 ¿Conoce la institución encargada de la protección de los derechos de los consumidores? Sí\_\_ No\_\_

9 Si su respuesta es Si ¿Cuál es el nombre de esta institución? \_\_\_\_\_

10 ¿Te has percatado si en los establecimientos de comida ponen afiche de los derechos de los consumidores ante posibles reclamos para hacer valer tus derechos? Sí\_\_ No\_\_

11 ¿Conoce los procesos administrativos y sancionadores que la Defensoría del Consumidor desarrolla en la protección de los derechos básicos de los consumidores? Sí\_\_ No\_\_

12 ¿Te gustaría saber sobre tus derechos básicos como consumidor(a) y que fomentaran más su estudio? Sí\_\_ No\_\_

**Modelos de encuestas realizadas a los estudiantes de la Licenciatura en Ciencias Jurídicas de la Universidad de El Salvador.**



**Universidad de El Salvador, Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, Licenciatura en Ciencias Jurídicas, encuesta referente a la Educación de los Derechos Básicos de los Consumidores.**



**Indicaciones: Marque con una X la respuesta que crea conveniente.**

**Género: M\_\_ F\_\_ Edad: \_\_ Año: 1º \_\_ 2º \_\_ 3º \_\_ 4º \_\_**

1 ¿Conoce los Derechos Básicos como consumidor? Sí\_\_ No\_\_

2 ¿Has leído la Ley de Protección al Consumidor? Sí\_\_ No\_\_

3 ¿Cómo consumidor (a) sabes si tienes derecho a ser educado en materia de consumo? Sí\_\_ No\_\_

4 ¿Has recibido alguna asesoría en donde te hayan explicado en que consiste el Consumo Responsable? Sí\_\_ No\_\_

5 ¿Revisa la fecha de vencimiento de un producto antes de comprarlo? Sí\_\_ No\_\_

6 ¿Tienes hábitos de ahorro? Sí\_\_ No\_\_

7 ¿Conoce la institución encargada de la protección de los derechos de los consumidores? Sí\_\_ No\_\_

8 Si su respuesta es Si ¿Cuál es el nombre de esta institución? \_\_\_\_\_

9 ¿Conoce los procesos administrativos y sancionadores que la Defensoría del Consumidor desarrolla en la protección de los derechos básicos de los consumidores? Sí\_\_ No\_\_

10 ¿Conoce como está organizada la Defensoría del Consumidor? Sí\_\_ No\_\_

11 ¿Conoces cuáles son las funciones de las Asociaciones de los Consumidores? Sí\_\_ No\_\_

12 ¿Te gustaría saber sobre tus derechos básicos como consumidor(a) y que fomentaran más su estudio? Sí\_\_ No\_\_

**ANEXO IV DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DEL TEMA: EL DERECHO DE LA EDUCACIÓN JURÍDICA EN CONSUMO Y SU APLICACIÓN COMO TUTELA JURÍDICA A LOS DERECHOS BÁSICOS DE LOS CONSUMIDORES, FRENTE A LAS LIMITACIONES EN LOS EJERCICIOS DE LAS POTESTADES ADMINISTRATIVAS Y SANCIONADORAS SALVADOREÑAS.**

**Se presentan a continuación los respectivos modelos de los cuestionarios formulados a los entrevistados, así como constancias emitidas, firmadas y escaneadas de las entrevistas realizadas.**



**Guía de Entrevista dirigida a la Directora Blanca Lidia Bautista Nieto, Licenciada en Educación Básica para Lenguaje y Matemática y actual Directora del Centro Escolar Miguel Pinto ubicado en San Salvador.**



**Objetivo:** Obtener información por medio del presente cuestionario, con la realización de las preguntas correspondientes, que permita conocer el abordaje metodológico de la Educación de los Derechos Básicos de los Consumidores y Usuarios y el Consumo Responsable, en los alumnos del Tercer Ciclo de Educación Básica en el respectivo Centro Escolar.

- I. Acreditación de la Entrevistada número 1.**
- II. Metodología y conocimiento de los Ejes Transversales y el consumo responsable.**

1 Podría explicar ¿Qué es lo que entiende como Eje Transversal en materia de educación?

2 ¿Es sabedora que en la currícula educativa proporcionada por el MINEDUCYT se encuentra como Eje Transversal el consumo responsable?

3 ¿Qué entiende por consumo responsable?

### **III. Aspectos sobre el abordaje Metodológico.**

4 Nosotros sabemos que para llegar al cargo de director es necesario haber ejercido la docencia ¿Cuánto tiempo ejerció la docencia?

5 Durante el periodo que ejerció la docencia ¿Incorporó a las materias básicas temas referentes a los derechos de los consumidores?

6 ¿Ha recibido capacitaciones por parte de la Defensoría del Consumidor para impartir temas de los consumidores o consumo responsable?

7 ¿Alguna entidad que le haya dado capacitaciones para integrar la materia del consumo responsable a las materias tradicionales?

8 ¿Qué tan efectivas han sido esas asesorías?

### **IV. Incorporación y enseñanza de la educación de los consumidores y el consumo responsable en la planificación educativa.**

9 Desde su punto de vista ¿De qué manera se puede lograr incorporar en las materias básicas el consumo responsable?

10 Nosotros tenemos entendido que la carga académica esta compartida en materias básicas y materias complementarias ¿Considera idóneo incorporar el consumo responsable en materias complementarias?

11 ¿Cómo fomentaría el estudio pedagógico del consumo responsable para transmitirlo a los estudiantes del centro educativo?

12 ¿Cuál sería su punto de vista si se logra incorporar como unidad de aprendizaje en las materias estudiantiles y no como Eje Transversal el tema relacionado a los consumidores?

**V. Práctica de la educación en consumo y consumo responsable en su entorno.**

13 Desde su punto de vista ¿Cómo se encuentra la sociedad actual al desconocer los derechos básicos de los consumidores?

14 ¿Se ha visto en la necesidad de interponer una denuncia a la Defensoría del Consumidor para hacer valer sus derechos?

15 ¿Se encuentra satisfecha con el papel de la Defensoría de los derechos del Consumidor para la protección de los derechos de los consumidores?



**Guía de Entrevista dirigida al Director Francisco Gerber Ramírez, Profesor para la Enseñanza de la Lengua para Educación Media, Licenciatura en Letras, Licenciatura en Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Maestría en Literatura Centroamericana en la Universidad de El Salvador y actual Director del Complejo Educativo República de Brasil ubicado en San Salvador.**



**Objetivo:** Obtener información por medio de la realización de las preguntas correspondientes a través del presente cuestionario, que permita conocer el abordaje metodológico de la Educación de los Derechos Básicos de los Consumidores y Usuarios y el Consumo Responsable, en los alumnos del Primer y Segundo Año de Bachillerato de Educación Media en el respectivo Centro Escolar.

- I. Acreditación del entrevistado número 2.**
- II. Metodología y conocimiento de los Ejes Transversales y el consumo responsable.**

- 1 ¿Qué entiende por Eje Transversal en materia de educación?
- 2 ¿Esta sabedor que en la currícula educativa que está impulsada por el MINEDUCYT se encuentra en el Eje Transversal del consumo responsable?
- 3 ¿Qué entiende por consumo responsable?

### **III. Aspectos sobre el abordaje Metodológico.**

- 4 Nosotros estamos sabedores que para ejercer el cargo de director primeramente tuvo que ejercer el cargo de docencia mencionado, ¿Cuánto tiempo ejerció la docencia?
- 5 ¿Durante este periodo incorporó a la materia que impartió temas referentes a los consumidores?
- 6 ¿Ha recibido capacitación por parte de la Defensoría del Consumidor para impartir temas sobre el consumo responsable?

### **IV. Incorporación y enseñanza de la educación de los consumidores y el consumo responsable en la planificación educativa.**

- 7 Desde su punto de vista ¿De qué manera se puede llegar a incorporar a las materias básicas el consumo de forma responsable?
- 8 Dejando a un lado el eje de las materias básicas ¿Considera idóneo incorporar el estudio de consumo responsable a las demás materias complementarias partiendo del supuesto que tenemos materias básicas y suplementarias?
- 9 Como director ¿Cómo fomentarías el estudio pedagógico sobre el consumo responsable para transmitirlo a los estudiantes del centro educativo, esta pregunta va encarrilada a los docentes de la institución?
- 10 ¿Cuál sería su punto de vista si se lograra incorporar como unidad dentro del aprendizaje llámese tradicionales o complementarias y no como un Eje Transversal?

**V. Práctica de la educación en consumo y consumo responsable en su entorno.**

11 Desde su punto de vista ¿Cómo se encuentra la sociedad actual al desconocer los derechos básicos de los consumidores?

12 En el ámbito personal ¿Se ha visto en la necesidad de interponer una denuncia ante la Defensoría del Consumidor para defender sus derechos? Si la respuesta es sí o no, ¿Qué lo motivó, y si se encuentra satisfecho?



**Guía de Entrevista dirigida al Subdirector Paz Zetino Gutiérrez titulado de Profesorado Básico, Biología y Química, Licenciatura en Ciencias de la Educación en la Universidad de El Salvador, Sub Director del Complejo Educativo Walter A. Soundy, representa al sector docente en el Instituto Salvadoreño Magisterial de la Salud de los Maestros y Secretario de las Bases Magisteriales.**



**Objetivo:** Obtener información por medio del presente cuestionario para la realización de las preguntas correspondientes, que permita conocer el abordaje metodológico de la Educación de los Derechos Básicos de los Consumidores y Usuarios y el Consumo Responsable, en los alumnos de Educación Básica y Educación Media en el respectivo Centro Escolar.

**I. Acreditación del entrevistado número 3.**

**II. Metodología y conocimiento de los Ejes Transversales y el consumo responsable.**

1. ¿Qué entiende por Eje Transversal en materia de educación?

- 2 ¿Esta sabedor que en la currícula educativa proporcionada por el MINEDUCYT se encuentra como Eje Transversal el consumo responsable?
3. ¿Qué entiende como consumo responsable?

### **III. Aspectos sobre el abordaje Metodológico.**

- 4 ¿Cuál fue el periodo en que ejerció la docencia?
- 5 Durante este tiempo en que estuvo en las aulas ejerciendo la docencia ¿Ha incorporado en las materias básicas temas referentes a los consumidores?
- 6 En las funciones del sindicato ¿Se proporciona información a los educadores del consumo responsable?
- 7 ¿Quiénes han impartido estas asesorías, y si éstas han tenido un efecto positivo a los educadores?
- 8 ¿Han recibido capacitaciones por parte de la Defensoría del Consumidor para impartir temas referentes al consumo responsable?
- 9 ¿Qué tan efectivas han sido esas asesorías al momento de integrar estas temáticas en las materias básicas?

### **IV. Incorporación y enseñanza de la educación de los consumidores y el consumo responsable en la planificación educativa.**

- 10 Desde su punto de vista ¿De qué manera se puede incorporar en las materias básicas el consumo responsable?
- 11 ¿Cómo fomentaría el estudio del consumo responsable, para trasmitirlo en el centro educativo?
- 12 ¿Cuál sería su punto de vista si se lograra integrar a los niveles educativos y no como Eje Transversal el tema de consumo responsable?

### **V. Práctica de la educación en consumo y consumo responsable en su entorno.**

13 Desde su punto de vista, ¿Cómo se encuentra la sociedad al desconocer los derechos básicos de los consumidores?

14 ¿Se ha visto en la necesidad de hacer una denuncia ante la Defensoría del Consumidor para valer sus derechos como consumidor?

15 ¿Cuál fue el resultado y hasta que instancia recurrió?

16 ¿Se encuentra satisfecho con el papel que desempeña la Defensoría del consumidor en la actualidad?



**Guía de Entrevista dirigida a la Coordinadora del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, San Salvador. Licenciada Paz Vanessa Hernández Serrano.**



**Objetivo:** Obtener información por medio de este cuestionario con la realización de las preguntas correspondientes, que permita el conocimiento de la Educación de los Derechos Básicos de los Consumidores y Usuarios, la enseñanza, práctica e incorporación de esta misma en el medio social por medio de las metodologías aplicables de acuerdo a las dependencias de la Defensoría del Consumidor.

- I. Acreditación de la Entrevistada número 4 y cargo que desempeña.**
- II. Referente al Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor como tal y respecto a los derechos básicos del consumidor.**

1- ¿Qué es el consumerismo y si este es necesario en la cultura de los consumidores?

- 2- ¿Cuáles son los derechos básicos del consumidor?
- 3- ¿En qué nivel de estudio empieza la Defensoría del Consumidor a realizar proyectos sobre educación?
- 4- Ante el incumplimiento de los derechos de los consumidores ¿Cuáles políticas utiliza la Defensoría del Consumidor sobre los derechos de los consumidores y que instrumentos nacionales e internacionales son aplicables?
- 5- ¿Hay competencia aquí en El Salvador de que se pueda reclamar sobre productos que sean traídos del extranjero?



**Guía de Entrevista dirigida a los Licenciados Sonia Elizabeth Vivas (Subdirectora de la Unidad de Ciudadanía y Consumo), Licenciada Wendy Celeny Escobar (Técnica en Educación) y el Licenciado Raúl Antonio Guevara. (Especialista en Participación Ciudadana)**



**Objetivo:** Obtener información por medio de la realización de las preguntas correspondientes en el cuestionario, que permita el conocimiento de la Educación de los Derechos Básicos de los Consumidores y Usuarios, la enseñanza, práctica e incorporación de esta misma en el medio social por medio del uso de técnicas que permitan interactuar con el consumidor a nivel nacional teniendo las opiniones de profesionales propios de la Dirección de Ciudadanía y Consumo de la Defensoría del Consumidor como tal.

- I. **Acreditación de los Entrevistados número 5 y cargo que desempeñan.**
- II. **Referente a la Dirección de Ciudadanía y Consumo como tal.**

- 1- ¿Cuáles son los fines de la educación y como la Dirección de Ciudadanía y Consumo implementa su desarrollo a nivel nacional?
- 2- ¿Cuáles son los procedimientos administrativos de los que hace uso esta Dirección, cuando le es transgredido un derecho a un consumidor o les corresponda facilitar la información de estos mismos?
- 3- ¿A través de qué medios de información contribuye dicha unidad en la participación ciudadana?
- 4- ¿Cuáles son las limitantes que tiene esta Dirección, para la participación con los ciudadanos?
- 5- ¿Qué mecanismos son utilizados para interactuar con los consumidores, que permita a estos educarse en materia de consumo y cuál es la importancia de la continuación, aplicación y conservación de estos mismos?
- 6- En la realización de los diferentes Talleres, Diplomados, Foros, entre otros ¿Qué temas son impartidos y cuál es su importancia?
- 7- ¿Con que frecuencia implementan actividades que permiten la interacción con el consumidor y si en su mayoría estas poseen constantes avances en la protección a los derechos de los consumidores?
- 8- ¿En qué nivel de estudio se considera más conveniente iniciar a educar al consumidor; y si se considera aplicable en la actualidad el fomento del conocimiento de estos derechos?
- 9- ¿Es necesaria la creación de una Política Nacional para integrar el derecho de consumo en los niveles de estudios?
- 10- ¿Qué es el consumerismo y si este es necesario en la cultura de los consumidores?
- 11- ¿Cuál es la metodología que implementan para los capacitadores que imparten la educación en materia del consumo?
- 12- ¿Qué objetivos o metas planifican a futuro para captar la atención de más consumidores que puedan incorporarse y obtener mayores conocimientos de los derechos que les competen conocer?

### **III. Referente a los derechos básicos de los consumidores.**

- 1- ¿Cuál es la importancia de educar al consumidor sobre estos derechos?
- 2- ¿Cómo interviene la Defensoría del Consumidor para el desarrollo e información de los derechos de los consumidores?

### **IV. Referente a la Defensoría del Consumidor como entidad autónoma.**

- 1- Obtención de datos por medio de estadísticas de la Dirección de Ciudadanía y Consumo de la Defensoría del Consumidor, sobre capacitaciones a los consumidores y Asociaciones de consumidores para la protección de sus derechos.

### **V. Referente a las Asociaciones de Consumidores.**

- 1- ¿Cuáles son los fines y competencias de las Asociaciones de Consumidores?
- 2- ¿Cuál es el procedimiento a seguir para la constitución de una Asociación de Consumidores?
- 3- ¿Cómo interviene una Asociación de Consumidores en los procedimientos administrativos y sancionadores?
- 4- ¿Cuántas Asociaciones de Consumidores se han constituido hasta la fecha?
- 5- ¿Cuántas de estas asociaciones de consumidores se encuentra activas hasta la fecha?
- 6- ¿Cuál es la función de la Defensoría del Consumidor frente a las Asociaciones de Consumidores?
- 7- Al impartir educación al consumidor, ¿De qué maneras lo hacen?
- 8- ¿Cuáles son los programas de educación no formal que tiene en práctica la Defensoría del Consumidor?

- 9- ¿Con qué frecuencia transmiten este tipo de educación a los consumidores?
- 10- ¿Se extiende al interior del país los modelos de educación no formal de parte de la Defensoría del Consumidor?
- 11- ¿Se ha pensado o se ha trabajado de la mano con el Ministerio de Educación para concientizar y educar a los ciudadanos en materia de consumo?
- 12- ¿Se podría pensar en un Asocio Público Privado, para solventar el déficit de interés por parte de los ciudadanos en materia de derechos básicos de los consumidores?
- 13- ¿Se podría hablar de competencias compartidas en materia de educación de los derechos básicos de los consumidores entre Municipalidades, Ministerio de Educación y la Defensoría del Consumidor?
- 14- ¿Cuántas personas se inscribieron en el curso en línea del lanzamiento del programa de educación virtual y aula virtual de la Defensoría del Consumidor?



**Guía de Entrevista dirigida a la Representante de la Asociación de Consumidores de Apopa, Marina del Carmen Estrada.**



**Objetivo:** Obtener información por medio de la realización de las preguntas correspondientes en este cuestionario, que permitan el conocimiento que de la Educación de los Derechos Básicos de los Consumidores y Usuarios poseen las Asociaciones de Consumidores del país, sus alcances, limitaciones y técnicas utilizadas para educar en beneficio de los consumidores.

**I. Acreditación de la Entrevistada número 6 y cargo que desempeña.**

**II. Referente a la fundación de la Asociación de Consumidores de Apopa como tal.**

- 1- ¿Cuál es el nombre de la Asociación?
- 2- ¿En qué fecha fue fundada dicha Asociación?

**III. Referente a la organización y circunscripción territorial de la Asociación.**

- 3- ¿Cuál es la circunscripción territorial que comprende dicha Asociación en donde realizan su función, el lugar y territorio o si solo en ese sector trabaja?
- 4- ¿Con cuántos miembros se fundó y cuántos poseen hasta la fecha?
- 5- ¿De qué órganos está compuesta la Asociación?
- 6- ¿Cuál es el rol que desempeña la Directiva de ésta?

**IV. Referente a los fines y casos intervinientes por dicha Asociación.**

- 7- ¿Cuál es la finalidad con la que ha sido constituida la Asociación?
- 8- ¿Cuántos procesos se han llevado a la fecha y cuántos han obtenido resultados positivos y cuántos han obtenido resultados negativos?
- 9- ¿A cuántas personas aproximadamente han beneficiado o han atendido a través de los años de gestión?
- 10 - ¿Cuál es la principal finalidad o metas a cumplir de la Asociación?

**V. Estrategias utilizadas y conocimiento sobre la educación de los consumidores.**

- 11- ¿Qué estrategias utilizan para tener un acercamiento ante las necesidades de los consumidores?
- 12- ¿Cómo Asociación de Consumidores se enfocan en el estudio de los derechos de los consumidores?
- 13- ¿Qué técnicas utilizan para educar a los miembros de la Asociación en materia de consumo?
- 14- ¿Tienen algún asesor especializado en el tema?
- 15 - ¿Tienen una formación permanente que les permita acercarse y educar al consumidor?
- 16 - ¿Tienen talleres con fines de educación?
- 17 - ¿Qué personas son las encargadas para formar y educar en materia de consumo?

**VI. Respecto a la forma de financiamiento de esta Asociación.**

18- ¿Reciben un presupuesto base por parte de la Defensoría del Consumidor?

19- ¿Reciben otra forma de financiamiento?

20 - ¿Considera que esa es una limitante?

**VII. Procedimiento a seguir en casos de interposición de denuncias.**

21 - ¿Cuál es el proceso de recibimiento de denuncias?

22- ¿Qué competencias tienen?

23 -¿De qué manera intervienen en los casos colectivos y difusos?

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.**  
**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES.**  
**ESCUELA DE CIENCIAS JURIDICAS.**



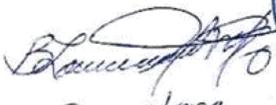
**LA EDUCACION DE LOS DERECHOS BASICOS DE LOS CONSUMIDORES.**

**PRESENTADO POR:**

<b>Nombres:</b>	<b>Carné:</b>	<b>Firma:</b>
ALVAREZ RODRIGUEZ REMBERTO AFRODICIO	AR05083	F 
JORGE MIRANDA JOSELIN MAGALY	JM12005	F 
LOVATO MEJIA CARLOS RORIGO	LM13022	F 

**Carta de permiso:**

Tenga un cordial saludo y deseándole un buen día Señor Director del Centro Escolar Miguel Pinto, el motivo de esta solicitud es que nos permitan realizar una prueba de campo, pasándole a un sector de estudiantes de 30 estudiantes de tercer ciclo, una encuesta de unas series de preguntas sobre La educación de los Derechos Básicos de los Consumidores debido que estamos presentando un trabajo de grado en la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad de El Salvador para optar en la Licenciatura de Ciencias Jurídica, por lo tanto es necesario y comprensión si nos da el permiso para realizar un día esta prueba de campo, dichos datos va ser necesario para nuestra investigación y todo lo obtenido va ser para asuntos académicos y guardando el respeto confidencialidad. Muchas gracias por su comprensión y deseamos que tenga muchas bendiciones en su trabajo.

  
Directora 27/05/2019



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.  
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES.  
ESCUELA DE CIENCIAS JURIDICAS.



LA EDUCACION DE LOS DERECHOS BASICOS DE LOS CONSUMIDORES.

PRESENTADO POR:

ALVAREZ RODRIGUEZ REMBERTO AFRODICIO AR05083	F	
JORGE MIRANDA JOSELIN MAGALY	JM12005	F
LOVATO MEJIA CARLOS RORIGO	LM13022	F

Carta de permiso:

Tenga un cordial saludo y deseándole un buen día Señor Director Francisco Gerber Ramírez del Complejo Educativo Republica del Brasil , el motivo de esta solicitud es que nos permitan realizar una prueba de campo, pasándole a un sector de estudiantes de 30 estudiantes de tercer ciclo y 30 estudiantes de bachillerato una encuesta de unas series de preguntas sobre La educación de los Derechos Básicos de los Consumidores debido que estamos presentando un trabajo de grado en la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad de El Salvador para optar en la Licenciatura de Ciencias Jurídica, por lo tanto es necesario y comprensión si nos da el permiso para realizar un día esta prueba de campo, dichos datos va ser necesario para nuestra investigación y todo lo obtenido va ser para asuntos académicos y guardando el respeto confidencialidad. Muchas gracias por su comprensión y deseamos que tenga muchas bendiciones en su trabajo.

San salvador a los 19 días del mes de Junio de 2019



*Recibido.  
19/06/2019.  
12:03pm.  
[Signature]*

## ENTREVISTA DIRIGIDA A DIRECTOR DEL COMPLEJO EDUCATIVO REPÚBLICA DE BRASIL.

- 1- ¿Podría explicar que es lo que entiende como un Eje Transversal en materia de consumo?
- 2- ¿Está sabedor que en la Currícula Educativa proporcionada por el MINED se encuentra como Eje Transversal el tema del consumo responsable?
- 3- ¿Qué entiende por consumo responsable?
- 4- ¿Cuánto tiempo ha ejercido la docencia?
- 5- Durante este período ¿ha incorporado a las materias básicas temas referentes a los consumidores?
- 6- ¿Han recibido capacitaciones por parte de la Defensoría del Consumidor para impartir los temas referentes a los consumidores o consumo responsable?
- 7- ¿Qué tan efectiva ha sido esa asesoría al momento de integrar estas temáticas en las materias básicas?
- 8- Desde su punto de vista; ¿de qué manera se puede lograr incorporar en las materias básicas el estudio del consumo responsable?
- 9- ¿Considera idóneo incorporar el estudio del consumo responsable en las demás materias complementarias?
- 10- ¿Cómo fomentaría el estudio pedagógico del consumo responsable para transmitirlo a los estudiantes del centro educativo?
- 11- ¿Cuál sería su punto de vista; si se logra incorporar como unidad de aprendizaje dentro de las materias estudiantiles, y no como un Eje Transversal temas relacionados al consumidor?
- 12- Desde su punto de vista; ¿Cómo se encuentra la sociedad actual al desconocer los derechos básicos de los consumidores?
- 13- ¿Se ha visto en la necesidad de interponer una denuncia ante la Defensoría del Consumidor para hacer valer sus derechos?
- 14- ¿Cuál fue el resultado y hasta que instancia procedió?
- 15- ¿Se encuentra satisfecho con el papel que desempeña la Defensoría del Consumidor para la protección de los derechos del consumidor?



*[Handwritten signature]*  
10/07/2019

## ENTREVISTA DIRIGIDA A MIEMBRO DE SINDICATO DE PROFESORES

- 1- Acreditación del entrevistado, Nombre, estudio, cargo que desempeña
- 2- ¿Podría explicar que es lo que entiende como un Eje Transversal en materia de consumo?
- 3- ¿Está sabedor que en la Currícula Educativa proporcionada por el MINEDUCYT se encuentra como Eje Transversal el tema del consumo responsable?
- 4- ¿Qué entiende por consumo responsable?
- 5- ¿Cuánto tiempo ha ejercido la docencia?
- 6- ¿Durante este período ¿ha incorporado a las materias básicas temas referentes a los consumidores?
- 7- ¿Entre las función del sindicato está proporciona alguna información o asesoría a los educadores?
- 8- ¿Quiénes han impartido estas accesorias y ha tenido efectos positivos a los educadores?
- 9- ¿Cómo sindicato, en el futuro podrían aspirar el fomentar del estudio de los derechos básicos de los consumidores y consumo responsable?
- 10- ¿Han recibido capacitaciones por parte de la Defensoría del Consumidor para impartir los temas referentes a los consumidores o consumo responsable?
- 11- ¿Qué tan efectiva ha sido esa asesoría al momento de integrar estas temáticas en las materias básicas?
- 12- Desde su punto de vista; ¿de qué manera se puede lograr incorporar en las materias básicas el estudio del consumo responsable?
- 13- ¿Considera idóneo incorporar el estudio del consumo responsable en las demás materias complementarias?
- 14- ¿Cómo fomentaría el estudio pedagógico del consumo responsable para transmitirlo a los estudiantes del centro educativo?
- 15- ¿Cuál sería su punto de vista; si se logra incorporar como unidad de aprendizaje dentro de las materias estudiantiles, y no como un Eje Transversal temas relacionados al consumidor?
- 16- Desde su punto de vista; ¿Cómo se encuentra la sociedad actual al desconocer los derechos básicos de los consumidores?
- 17- ¿Se ha visto en la necesidad de interponer una denuncia ante la Defensoría del Consumidor para hacer valer sus derechos?
- 18- ¿Cuál fue el resultado y hasta que instancia procedió?
- 19- ¿Se encuentra satisfecho con el papel que desempeña la Defensoría del Consumidor para la protección de los derechos del consumidor?



*[Handwritten Signature]*  
17/07/19  
paz refino Gutierrez.

## CONSTANCIA DE ENTREVISTA

En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, San Salvador, a las diez horas con cinco minutos del día veintiséis de abril del año dos mil diecinueve, se hace constar que conforme a la **Consulta número 40-04/2019**, la licenciada Paz Vanessa Hernández Serrano, Coordinadora del Centro de Solución de Controversias, brindó la entrevista requerida respondiendo a las preguntas interpuestas, conforme a las competencias legales de esta institución, lo cual fue grabado en audio por los estudiantes únicamente para fines académicos, manifestando su satisfacción por la atención recibida. Por tanto, no teniendo nada más que hacer constar, se dio por finalizada la reunión, a las diez horas con cuarenta y cinco minutos de esta fecha, dándole lectura a la presente acta, la cual, por estar redactada conforme a lo antes expuesto, los involucrados ratificamos su contenido y firmamos:



Srta. Josefina Magaly Jorge Miranda  
Usuaría



Sr. Remberto Afrodicio Álvarez Rodríguez  
Usuario



Sr. Carlos Rodrigo Lovato Mejía  
Usuario



Lcda. Paz Vanessa Hernández Serrano  
Coordinadora  
Centro de Solución de Controversias  
San Salvador



## CONSTANCIA DE ENTREVISTA

En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán, La Libertad, a las nueve horas y quince minutos del día nueve de mayo del año dos mil diecinueve, se hace constar que conforme a la **Consulta número 40-04/2019**, se brindó la entrevista requerida respondiendo a las preguntas interpuestas, conforme a las competencias legales de esta institución, lo cual fue gradado en audio por los estudiantes únicamente para fines académicos, manifestando su satisfacción por la atención recibida. Por tanto, no teniendo nada más que hacer constar, se dio por finalizada la reunión, a las trece horas cero minutos de esta fecha, dándole lectura a la presente acta, la cual, por estar redactada conforme a lo antes expuesto, los involucrados ratificamos su contenido y firmamos:



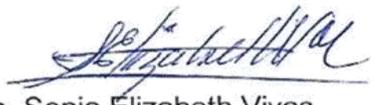
Srta. Joselin Magaly Jorge Miranda  
Usuaría



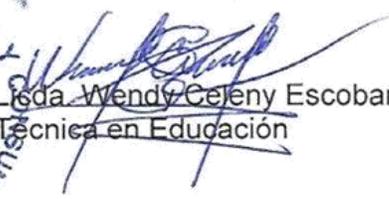
Sr. Remberto Afrodisio Álvarez Rodríguez  
Usuario



Sr. Carlos Rodrigo Lovato Mejía  
Usuario



Licda. Sonia Elizabeth Vivas  
Subdirectora de Ciudadanía y Consumo



Licda. Wendy Celeny Escobar  
Técnica en Educación



Ing. Raúl Antonio Guevara  
Especialista en Participación Ciudadana

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.  
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES.  
ESCUELA DE CIENCIAS JURIDICAS.**



**LA EDUCACION DE LOS DERECHOS BASICOS DE LOS CONSUMIDORES.**

**ALUMNOS.**

<b>ALVAREZ RODRIGUEZ REMBERTO AFRODICIO</b>	<b>AR05083</b>
<b>JORGE MIRANDA JOSELIN MAGALY</b>	<b>JM12005</b>
<b>LOVATO MEJIA CARLOS RORIGO</b>	<b>LM13022</b>

**SAN SALVADOR A LOS 17 DIAS DEL MES DE MAYO DEL AÑO 2019.**

MARINA DEL CARMEN ESTRADA.

ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES DE APOPA.