



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
Ricardo Arturo Salazar Villalta
PRESIDENTE

PRE-DC-C264-2020

Antiguo Cuscatlán, 31 de marzo de 2020

Licenciado

José Apolonio Tobar Serrano

Procurador para la Defensa de los

Derechos Humanos

Presente

Estimado Licenciado Tobar Serrano:

Reciba un cordial saludo y deseos de éxitos en sus labores en la importante institución que dirige para la defensa de los derechos de la población salvadoreña.

En relación de lo solicitado por usted, en el oficio N° DIE026/2020 de fecha 25 de marzo de 2020, recibido el 26 del mismo mes y año; y, con fundamentos en los numerales 1° y 7° del artículo 194 y artículo 235 de la Constitución de la República, atentamente le informo lo siguiente:

A) Plan de emergencia o contingencia: Acciones y modalidad implementadas para la verificaciones o inspecciones del mercado:

Esta institución planificó de manera diligente acciones para controlar una posible especulación de precios o acaparamiento de productos de la canasta básica, medicamento e insumos médicos en proveedores; dicha planificación incluye como principales ejes la vigilancia jurídica y de mercado de la actividad comercial respecto a estos productos; la comunicación y resolución de los conflictos aplicables a los casos de consumo en esta coyuntura; y, la fijación y modificación de precios máximos de los productos mencionados en el mercado. En los siguientes apartados, se informará a detalle de cada aspecto.

1. Sondeos de precios de insumos médicos, medicamentos, alimentos y productos esenciales.

La DC ha realizado un monitoreo constante de los precios de productos que son esenciales en el marco de la emergencia. Para ello, se han visitado distintos proveedores por la emergencia: farmacias, ferreterías, supermercados, mercados y establecimientos mayoristas, a nivel nacional. Desde el 26 de enero al 28 de marzo de 2020, se han realizado 83 sondeos de precios, visitando más de 2,900 establecimientos comerciales, lo cual ha permitido contar con una base

de información que incluye más de 73,800 precios de insumos médicos, medicamentos, alimentos y productos esenciales (arroz, frijoles, maíz, huevos, entre otros).

Particularmente, en el marco de la declaratoria de emergencia, desde el 14 al 28 de marzo de 2020, la DC ha realizado 33 sondeos de precios, visitando de 845 establecimientos comerciales, levantando más de 28,900 precios de los productos indicados.

2. Acuerdos emitidos por la Defensoría del Consumidor para la fijación y modificación de precios máximos en mascarillas, alcohol gel, bienes y esenciales, así como para medidas administrativas relacionadas con el manejo de emergencia nacional para protección de los empleados de la Defensoría del Consumidor.

2.1 La DC, en aras de realizar una efectiva protección de las personas consumidoras, ha emitido los acuerdos siguientes, en los que a partir de las competencias atribuidas a la Defensoría del Consumidor, tanto en el artículo 2 literal d) del Decreto Legislativo número 593, de fecha 14 de marzo de 2020, publicado en el Diario Oficial N° 52, Tomo 426 de esa misma fecha, en que se declaró “Estado de Emergencia Nacional de la Pandemia por COVID-19”, conforme al artículo 24 de la Ley de Protección Civil, Prevención y Mitigación de Desastres; así como del artículo 58 literal c) de la Ley de Protección al Consumidor, se ha procedido a efectuar fijación de precios máximos de insumos médicos y de productos esenciales, lo que, de acuerdo a la necesidad del mercado a través de la solicitud de los proveedores para introducir productos y precios de estos, se han ido modificando. Los acuerdos emitidos en este contexto son los siguientes:

- Acuerdo N° 22, del 16 de marzo de 2020. Fijación de precios máximos de mascarillas y alcohol gel, de fecha 16 de marzo del 2020, publicado en el Diario Oficial N° 54, Tomo N° 426, de fecha 16 de marzo del 2020.
- Acuerdo N° 27 del 19 de marzo de 2020. Fijación de precios máximos de productos esenciales, de fecha 19 de marzo de 2020, publicado en el Diario Oficial N° 57, Tomo N° 426, de fecha 19 de marzo del 2020
- Acuerdo N° 28 del 20 de marzo de 2020. Fijación y modificación al Acuerdo N° 22 correspondiente al precio máximo de mascarillas y alcohol gel, de fecha 20 de marzo de 2020, publicado en el Diario Oficial N° 58, Tomo N° 426, de fecha 20 de marzo del 2020.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Ricardo Arturo Salazar Villalta
PRESIDENTE

- Acuerdo N° 31 del 26 de marzo de 2020. Publicado en el Diario Oficial N° 63, Tomo N° 426, de fecha 26 de marzo del 2020. Por medio del cual se modifica el Acuerdo N° 28 de fecha 20 de marzo de 2020, mismo que modificó el Acuerdo 22 del 16 de marzo del mismo año.
- Acuerdo N° 33 del 30 de marzo de 2020. Publicado en el Diario Oficial N° 66, Tomo 426, de fecha 30 de marzo de 2020, por medio del cual se modifica el Acuerdo N° 27 de fecha 19 de marzo de 2020, publicado en el Diario Oficial N° 57, Tomo N° 426, de esa misma fecha, que fijó precios máximos en productos considerados como esenciales.

2.2. Acuerdos emitidos por la Defensoría del Consumidor, para la emisión de medidas administrativas relacionadas con el desempeño de los empleados de la institución, ante la emergencia nacional, lo que se detallan a continuación:

- Acuerdo N° 25. Licencia con goce de sueldo a mujeres embarazadas, personas mayores de 60 años y personas próximos a cumplir 60 años, de fecha 16 de marzo del 2020.
- Acuerdo N° 30. Medidas Administrativas para beneficio de los empleados, de fecha 20 de marzo del 2020.

3. Requerimientos de información a proveedores

A efectos de contar con elementos técnicos para el análisis del comportamiento del mercado, la DC giró requerimientos de información a los proveedores respecto de los inventarios y precios al consumidor. Así, entre el 3 y 5 de marzo del 2020, se requirió a 14 de las principales cadenas de farmacias y ferreterías información relacionada a precios de compra y venta e inventarios de mascarillas, guantes, alcohol gel y termómetros. Esta información fue solicitada para el periodo entre octubre de 2019 y febrero de 2020, quedando el requerimiento abierto para ser entregado mensualmente, de marzo a diciembre 2020.

4. Inspecciones a proveedores

- a. Con el objetivo de evitar el alza de precios injustificada y el acaparamiento, se realizaron inspecciones a importadores, distribuidores y comercializadores (laboratorios, droguerías, farmacias y otros establecimientos) de mascarillas, alcohol gel y guantes; así como también en las cadenas de supermercados que comercializan

alcohol gel, desinfectantes, jabones, papel higiénico, huevos, frijol, arroz, harina de maíz y agua envasada.

4.1. Resultados de las inspecciones a importadores, distribuidores y comercializadores: Entre el 11 y 29 de marzo, se realizaron un total de 19 inspecciones a 11 proveedores de insumos médicos (farmacias, importadores, laboratorios, droguerías, distribuidores y comercializadores), 1 en un despacho contable y 7 a proveedores (3 cadenas de supermercados y 4 bodegas de supermercados y comercializadores) de productos de primera necesidad.

Entre los resultados preliminares de las inspecciones, se ha identificado producto que no está disponible al consumidor; alzas injustificadas de precios; posible escasez de productos; incremento en costos de insumos; entre otras situaciones. Por otra parte, 5 proveedores no entregaron la información derivada de la inspección: 2 comercializadoras, 2 distribuidores y 1 despacho contable. En el caso de estos últimos proveedores, se está realizando el análisis correspondiente, para la iniciación del procedimiento administrativo sancionados pertinente por infracción a la Ley de Protección al Consumidor, consistente en la obstaculización en desarrollo y cumplimiento de funciones y actividades de la institución. Para el caso de las alzas injustificadas de precios el proveedor, se procedió modificar el precio de los productos inmediatamente, por lo no se tomó ninguna acción legal.

4.2. Verificación del cumplimiento de precios máximos de mascarillas y alcohol gel: Entre el 20 y 29 de marzo del presente año, se realizaron un total de 42 inspecciones (40 en farmacias y 2 en comercializares productos varios), de las cuales solamente en 16 se encontró el producto alcohol gel a disposición del consumidor. En las restantes 26 inspecciones no se encontró alcohol gel ni mascarillas en los establecimientos.

De las 16 inspecciones, donde se encontró alcohol gel, en 11 de ellas el producto cumplía con el precio de venta máximo autorizados por esta Institución; en 2 inspecciones se encontró alcohol gel que cumplía con el precio de venta máximo y alcohol gel que su precio no se encontraba regulado en el acuerdo No. 22, el cual fue inmovilizado. Además, en 1 inspección se identificó alcohol gel que su precio no se encuentra regulado y fue inmovilizado; y, en 2 inspecciones se detectó la venta de alcohol gel a precio superior al regulado, por lo que el producto fue inmovilizado.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
Ricardo Arturo Salazar Villalta
PRESIDENTE

Es importante mencionar que en 5 establecimientos inspeccionados se encontró el alcohol gel al precio de venta máximo al consumidor y en 7 establecimientos su venta estaba a un precio menor que el establecido en el acuerdo 22. Hasta el momento, entre el 22 y 26 de marzo del presente año se realizaron cuatro diligencias de retiro de cinta de inmovilización al producto alcohol gel en cuatro establecimientos, ya que los proveedores interesados siguieron el procedimiento para la autorización de fijación de precios.

4.3. Verificación del cumplimiento de precios máximos de productos esenciales: Entre el 22 y 29 de marzo se realizaron 34 inspecciones para verificar el cumplimiento del Acuerdo 27, que fijó los precios máximos de venta a maíz, frijol, arroz, huevos y leche entera, las cuales cumplían con los precios establecidos; de éstas se efectuaron 16 en supermercados y 18 en tiendas mayoristas.

El 28 de marzo de 2020 se realizó un operativo dentro y fuera del Mercado Central y el sector de la Calle Gerardo Barrios, con el objetivo de verificar el cumplimiento de los precios de los granos básicos establecidos en el Acuerdo 27. En este operativo participó personal de la Defensoría del Consumidor, Dirección de Hidrocarburos y Minas del Ministerio de Economía, DIGESTIC, y PNC, se verificaron un total de 18 transportistas del sector de la Calle Gerardo Barrios, constatándose que no existe desabastecimiento de productos de la canasta básica y que éste se está comercializando. Además, se verificaron un total de 50 puestos del mercado central y 19 tiendas mayoristas del sector de la Calle Gerardo Barrios, en los que también se constató el abastecimiento.

B) Identificación de incumplimiento a las medidas preventivas emitidas por el Ministerio de Salud ante la emergencia por el COVID-19

En cumplimiento del literal b) de lo solicitado, se le informa que esta Defensoría identificó —a través de un aviso de infracción—, que en el establecimiento comercial de una Sociedad Cooperativa se estaba incumpliendo con lo dispuesto en el Decreto N° 599: “No incurrirá en incumplimiento de obligaciones contractuales y tampoco penalidades civiles y mercantiles todas aquellas personas que se vean imposibilitadas de cumplir sus obligaciones por estar afectadas directamente por las medidas aplicadas en el cumplimiento de este decreto”.

Por ello, la DC realizó una inspección por aglutinamiento de personas quienes fueron llamadas a cancelar las cuotas de los créditos de préstamos semanales y además se advirtió al gerente del establecimiento de no hacer llamados para el pago de créditos, ya que las personas tienen restricciones para salir de sus hogares.

Finalmente, no omito manifestar que, en cumplimiento de lo solicitado, a la fecha no se ha iniciado ningún procedimiento administrativo sancionatorio.

C) **Formas y alternativas ofrecidas a la población para denunciar:** La Defensoría del Consumidor en concordancia con las medidas relativas a la atención de la emergencia nacional por la pandemia COVID-19, ha determinado un plan de trabajo de manera no presencial, por el cual suspendió la atención presencial y se puso a disposición de la población salvadoreña los canales para brindar atención, siendo estos:

1. Defensoría en línea: <https://enlinea.defensoria.gob.sv/>;
2. App Defensoría 2.0, disponible para Android e IOS en: <https://www.defensoria.gob.sv/appdc/>;
3. el servicio de mensajería instantánea de teléfono móvil (WhatsApp) por medio del teléfono 7860-9704;
4. línea fija al teléfono 910;
5. chat en línea: www.defensoria.gob.sv; y,
6. las cuentas de redes sociales: Facebook (defensoriadelconsumidor.sv) y Twitter (Defensoria_@910).

En ese sentido, se le informa que, del 9 al 29 de marzo de 2020, según el sistema de estadísticas que lleva la institución, se atendieron 2,780 avisos de infracción de los cuales 1, 989 tienen a la base del reclamo incrementos en precios de diferentes productos. A través de ello, se constataron una serie de reclamos de la población donde alertaban de posibles maniobras o prácticas que derivaron en alzas de precios de productos tales como: mascarillas, alcohol gel, frijol, maíz, arroz, leche, huevos, entre otros productos, de lo cual a la fecha ya se cuentan con los Acuerdos de Fijación de Precios Máximos en Mascarillas y Alcohol Gel, así como de Productos Esenciales.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Ricardo Arturo Salazar Villalta
PRESIDENTE

En el caso del Centro de Llamadas al número telefónico 910, del 9 al 29 de marzo de 2020, se ha tenido un incremento de atenciones que en total son 27,528 llamadas recibidas en ese periodo; llegando a tener en un solo día 4,049 llamadas (lunes 23 de marzo 2020). Cabe destacar, que en cada llamada se brindó orientación y asesoría con especial énfasis en temas relacionados a la atención de la emergencia por el COVID-19.

D) Medidas de prevención sanitarias implementadas por la Defensoría del Consumidor al personal a su cargo.

Finalmente, en cumplimiento a lo solicitado en el literal e) del escrito en mención, se informa lo siguiente:

1. Se ha enviado a sus domicilios a que guarden la cuarentena decretada por el Órgano Ejecutivo a las siguientes personas:
 - Personas mayores de 60 años.
 - Personas de 59 años que en el presente año cumplen 60 años.
 - Mujeres en estado de embarazo.
 - Personas con enfermedades crónicas de conformidad con el Decreto 6 emitido por el Ministerio de Salud, sobre las disposiciones para ordenar a los trabajadores el retorno a sus domicilios.

Lo anterior con el propósito de resguardar la salud de los(as) empleados(as) de la Defensoría, asimismo se ha garantizado el pago del salario correspondiente.

2. Los empleados(as) de la Defensoría se han programado en grupos de trabajo rotativos entre la semana, de tal forma que laboran presencialmente según la demanda institucional. Mientras que los días que no asisten presencialmente se les asigna, a través de la jefatura inmediata, teletrabajo. Por su parte, se ha reducido la jornada laboral de las ordenanzas para que se retiren de la institución a partir de la 1:30 p.m.
3. Se garantiza que al personal de campo y oficina se les proporciona 2 mascarillas diarias. Al personal de campo se les proporcionan 2 pares de guantes diarios. Este tipo de herramientas de trabajo desde antes de haber declarado la emergencia nacional por la Pandemia de COVID-19, la institución lo tenía definido en sus procedimientos de inspección. Asimismo, se ha autorizado a este personal el retiro a sus domicilios una vez concluida la misión oficial, con el objetivo de no concentrar una gran cantidad de personas en las diferentes oficinas.

4. En las diferentes oficinas se han colocados dispensadores de alcohol gel para empleados y visitantes, asimismo a cada unidad se les ha entregado alcohol gel para uso diario, incluyendo en las unidades de transporte donde se moviliza al personal de inspección. De igual forma, los(as) empleados(as) y visitantes de las oficinas centrales de la Defensoría, se les toma la temperatura corporal antes de ingresar a las instalaciones.

Así mi informe,

DIOS UNION LIBERTAD

