

cdc

Centro para la Defensa del Consumidor



Formación en Acción

Defendiendo tus derechos consumeristas



Formación en acción. Defendiendo tus derechos consumeristas

es una publicación del Centro para la Defensa del Consumidor (CDC), gracias al auspicio del Servicio de las Iglesias Evangélicas en Alemania para el Desarrollo. Evangelischer Entwicklungsdienst (EED)

Junta Directiva del CDC para el período 2009-2011

Ana Carolina Paz

Presidenta

Alfonso Goitia Arze

Vicepresidente

Gustavo De León

Secretario

Margarita Posada

Tesorera

Salvador Orellana

Vocal

Alfredo Soriano

Carmen Elizabeth Aragón

Suplentes

Nayda Medrano

Directora Ejecutiva CDC

Coordinación y edición

Danilo Manuel Pérez

Equipo de trabajo

Guillermo Navarro

Rafael Guardado

Luis Fernández

Alicia Peña

Edwin Trejo

Ernesto Urrutia

Diseño y diagramación

Raul Lemus (Beyond Graphics)

Impresión

MC Impresores

Tiraje

500 ejemplares

Se autoriza la reproducción total o parcial de los contenidos de esta investigación, siempre y cuando no medien fines comerciales y se cite la fuente.

San Salvador, julio de 2009



Formación en Acción

Defendiendo tus derechos consumeristas

cdc

Centro para la Defensa del Consumidor



Contenidos

Introducción	5
MÓDULO 1 SERVICIO DE AGUA POTABLE	7
I. Conozcamos los mecanismos de verificación del consumo de agua potable	8
I.1 Los medidores de agua potable	8
I.2 El recibo de cobro	17
II. Entendamos las tarifas	22
II.1 Clasificación tarifaria	22
III. Conozcamos nuestros derechos de personas usuarias	27
IV. Irregularidades e ilegalidades en el Servicio de Agua	29
IV.1 Irregularidades que causan cobros excesivos	29
IV.2 Irregularidades que causan cobros indebidos	30
IV.3 Otras irregularidades por parte de ANDA	31
V. Identifiquemos el origen de un cobro excesivo	32
V.1 ¿Cómo saber si mi consumo es excesivo?	32
V.2 ¿Qué hago si mi consumo facturado es excesivo?	32
V.3 Si no hay fugas y el medidor está bien, ¿Por qué tengo un consumo excesivo?	34
VI. Gestionando reclamos	35
VI.1 ¿Cómo realizar un reclamo?	35
MÓDULO 2 SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA	39
I. Conozcamos los mecanismos de verificación del consumo de energía eléctrica	40
I.1 Los medidores comúnmente utilizados	40
I.2 Conozcamos el recibo de cobro	45
II. Conozcamos las tarifas de energía eléctrica	51
II.1 Clasificación tarifaria	51
III. Conozcamos nuestros derechos de personas usuarias	52
IV. Clasificación y análisis de ilegalidades e irregularidades en el servicio de energía eléctrica	57
IV.1 Cobros excesivos	57
IV.2 Cobros ilegales	58

IV.3 Mala calidad del suministro de energía.....	58
IV.4 Prácticas ilegales	59
<hr/>	
V. Aprendamos a hacer pruebas artesanales	62
<hr/>	
VI. Gestionando reclamos.....	64
<hr/>	
MÓDULO 3 LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	69
<hr/>	
I Entendamos el Bloque Normativo Internacional y Nacional	70
I.1. Bloque Normativo Internacional	70
I.2. Bloque Normativo Nacional.....	71
<hr/>	
II. Derechos y deberes de las personas consumidoras y de las empresas proveedoras	72
II.1. Disposiciones generales.....	72
II.2. Derecho a la seguridad y a la calidad	74
II.3. Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales.....	77
II.4. Derecho a la información	83
II.5. Derecho a garantías y responsabilidades sobre bienes y servicios	87
II.6. Derecho a la educación y formación en materia de consumo	89
<hr/>	
III. Conozcamos los Medios Alternos de Solución de Conflictos.....	91
III.1. Avenimiento	92
III.2. Conciliación	93
III.3. Mediación	94
III.4. Arbitraje	95
<hr/>	
IV. Hablemos de infracciones y sanciones.....	101
IV.1. De las infracciones	101
IV.2. De las sanciones.....	105
<hr/>	
V. Procedimiento Sancionatorio	106
V.1. Inicio del procedimiento sancionatorio.....	106
V.2. Trámite del procedimiento sancionatorio	107
<hr/>	
Conclusión.....	109
<hr/>	
Participación ciudadana en la construcción del movimiento de personas consumidoras en El Salvador.....	110
<hr/>	

Introducción

El presente documento está dirigido a personas dispuestas a formarse para fortalecerse en la promoción y defensa de los derechos de las personas consumidoras. Además, para que puedan compartir sus conocimientos para beneficiar a la población que lo necesita cuando sus derechos son violentados.

El documento que se denomina “Formación en Acción: defendiendo tus derechos consumeristas”, es un material que persigue contar con las herramientas teóricas y prácticos suficientes, para conocer mejor los aspectos legales e institucionales que han de saberse para defender nuestros derechos.

Además, el material contiene elementos didácticos que les permiten a los que se formen a través de él, conocer ejemplos prácticos y sencillos para profundizar más algunas habilidades.

De esta forma, el documento recoge tres temas que se consideran fundamentales en la defensa de derechos: agua, electricidad y Ley de Protección al Consumidor –LPC-. En el primero se enseñan definiciones básicas sobre qué es un metro cúbico, cómo funcionan los medidores, cómo aprender a leer los recibos, las tarifas que se han de pagar por consumo y servicios, derechos que tienen las personas consumidoras, prácticas artesanales así como la forma en que se pone un reclamo.

El segundo tema contiene aspectos relacionados a la clasificación del servicio de telefonía, en donde se enseña a conocer las tarifas vigentes, derechos de las personas usuarias, las principales ilegalidades e irregularidades que se realizan contra los derechos de la persona consumidora, así como la forma de presentar reclamos.

Como tercer y último gran tema del documento, este se refiere a la LPC en la que se conocen los derechos

que tenemos todas y todos los salvadoreñas y salvadoreños como personas consumidoras. Nos enseña a conocer y aplicar los derechos referidos a: seguridad y calidad, protección de los intereses económicos y sociales, información, garantías y responsabilidades sobre bienes y servicios, educación y formación en materia de consumo, así como las diferentes infracciones y sanciones.

En la misma LPC, se conocen los procedimientos para la aplicación de los derechos, los medios alternativos de solución de conflictos y los procedimientos sancionatorios. De igual forma, las instancias que conforman el Sistema Nacional de Protección al Consumidor.

Finalmente, el documento es un medio importante para la acción organizada de los ciudadanos y ciudadanas de El Salvador, que pretende fortalecer la vigilancia, potenciar y fundamentar la denuncia.

Esperamos que sea de mucha utilidad.

Danilo Manuel Pérez

Coordinación y edición





M Ó D U L O 1

Servicio de Agua Potable

OBJETIVO GENERAL

Quienes participan en las capacitaciones puedan reflexionar críticamente en la prestación del servicio de agua potable, a fin que conozcan sus derechos y los principales mecanismos para exigir su cumplimiento y sustentar sus reclamos.

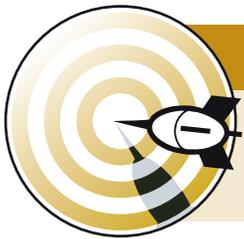
Conozcamos los mecanismos de verificación del consumo de agua potable

La Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados, ANDA, y algunos proveedores privados de agua potable, facturan el consumo que realizamos tomando en cuenta la lectura del medidor.

En este sentido, para vigilar si se cumple con lo dispuesto legalmente y controlar nuestro consumo mensual de agua, se necesitan conocer dos aspectos que se complementan: EL MEDIDOR Y EL RECIBO.

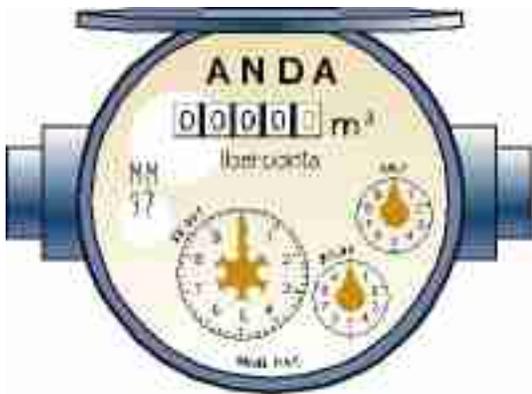
Vamos a comenzar conociendo los medidores o contadores de agua potable y algunas unidades de medida utilizadas para registrar el consumo.

I.1 LOS MEDIDORES DE AGUA POTABLE



OBJETIVO A LOGRAR

Quienes participan en las capacitaciones puedan familiarizarse con los tipos de medidores comúnmente utilizados, conozcan su funcionamiento y lectura para controlar el consumo de agua potable.



¿QUÉ ES UN MEDIDOR?

Los medidores o contadores de agua potable, son instrumentos de medición, que continuamente determinan el volumen o cantidad de agua que pasa a través de ellos, empleando un proceso mecánico directo, o de cualquier otro tipo.

Los contadores en El Salvador miden el agua que pasa a nuestras viviendas en metros cúbicos (m^3), porque es la unidad de volumen del sistema internacional de unidades (SI) que es nuestro actual sistema legal de unidades de medida obligatorio.

Es decir que cuando ANDA mide el consumo de una casa, el dato que toma del medidor es el de los metros cúbicos registrados en el último mes.

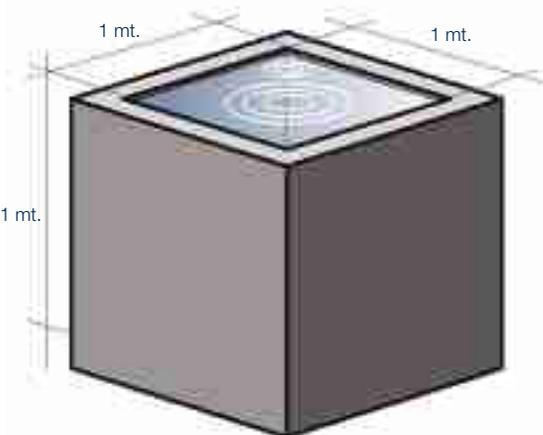
¿Y qué es eso de los metros cúbicos?

Imagínese que usted manda a hacer una pila para almacenar agua, y las medidas del interior de la pila son: un metro de ancho, un metro de largo y un metro de alto. El agua que cabrá en esa pila será un metro cúbico.

Entonces si en su recibo le aparece que usted ha gastado doce metros cúbicos ($12 m^3$) quiere decir que usted ha consumido el equivalente a 12 piladas de agua de un metro de ancho por uno de largo y uno de alto.

Un metro cúbico de agua está formado por mil litros de agua.

Es decir, que el medidor mide también los litros de agua que usamos, y cuando consumimos mil litros entonces marca un metro cúbico. Y así por cada mil litros de agua que saquemos, marca otro metro cúbico consumido.



El metro cúbico (1 m^3) Si un metro cúbico contiene 4.81 barriles de agua.

Un barril contiene 55 galones de agua o 208 litros aproximadamente.

¿Cuántos galones tiene 1 m^3 ? _____

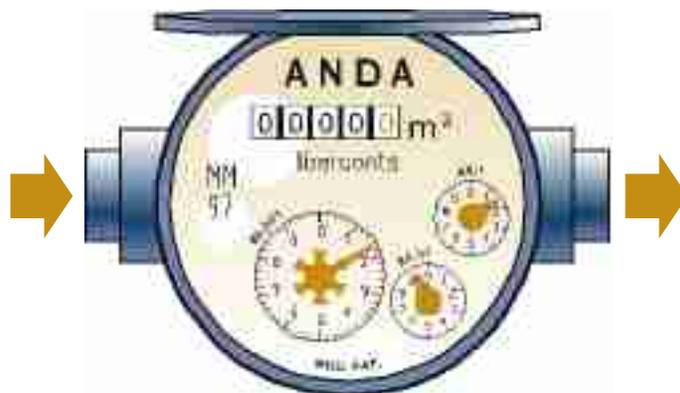
Un galón contiene 3.78 litros.

¿Cuántos litros tiene 1 m^3 ? _____

Cómo funciona el medidor

Los medidores tienen un mecanismo interno que es accionado con el paso del agua, este mecanismo es el que mueve de manera continua las agujas y los números ubicados en la carátula del medidor.

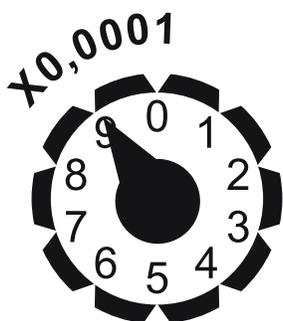
LAS AGUJAS Y LOS NÚMEROS DE LOS MEDIDORES, SE LLAMAN INDICADORES, porque indican las cantidades de agua consumida, es decir que marcan los **litros** y los **metros cúbicos** de agua gastados.



Aprendamos a leer medidores

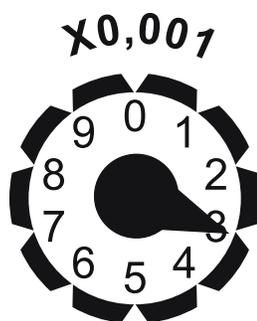
LEAMOS LOS NÚMEROS. Todos los números del contador de los medidores son hechos con un código de colores, en el cual se usa el **color negro** para indicar los **metros cúbicos**, y el **rojo** para los indicadores de los **litros**.

LEAMOS LAS AGUJAS. Otra forma de saber la cantidad de agua que va marcando el medidor, es viendo los números del reloj hacia donde señala la aguja, estos números junto al reloj se llaman factores, y según el factor que tenga a su lado un reloj así será la medida que registre, estos factores y su significado son los siguientes:



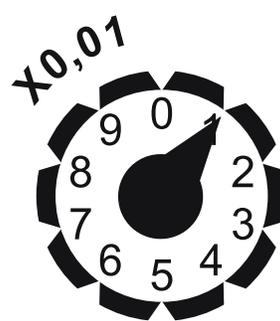
El numero X0,0001 indica que la aguja marca la décima parte de un litro o un decilitro,

¿Cuántos litros marca este reloj?



El numero X0,001 aparece siempre junto al reloj donde se marcan los litros,

¿Cuántos litros marca este reloj?



El número X0,01 es ubicado junto al reloj donde se miden las decenas de litros, y

¿Cuántos litros marca este reloj?



El número X0,1 significa que la aguja de ese reloj va marcando los cientos de litros.

¿Cuántos litros marca este reloj?

Finalmente, hay que tener en cuenta que si la aguja de un reloj comienza a marcar un número, este no está completo si la aguja del reloj anterior no ha pasado de 9 a 0.

AHORA CONOZCAMOS LOS TIPOS DE MEDIDORES

Todos los medidores miden cantidades de agua potable, pero **no todos se leen de la misma manera**, por lo cual es necesario conocer los diferentes tipos de medidores utilizados para saber cómo funcionan y cómo se interpretan.

Medidor tipo 1

Fue el más frecuente de los medidores, está compuesto por tres relojes de diferente tamaño y una serie de cinco números o indicadores en color negro.

La aguja del reloj más grande, marca los litros de uno en uno, hasta llegar a diez. En el ejemplo que tenemos la aguja indica 5 litros.

La aguja del reloj de en medio, indica los litros de diez en diez, hasta cien. El ejemplo muestra 40 litros.

Y la aguja del reloj de la derecha, cuenta las centenas de litros, hasta llegar a mil litros, que equivalen a un metro cúbico (m^3). En la figura el indicador está en el rango del seis por lo que refleja 600 litros.

Los números negros indican los metros cúbicos registrados por el medidor. En el ejemplo se leen 873 metros cúbicos (m^3).

Entonces la lectura que muestra el ejemplo es de 873 m^3 con 645 litros.



Unidades de Litro
(1 litro x giro)

Decenas de Litro
(10 litros x giro)

Centenas de Litro
(100 litros x giro)



AHORA PRACTIQUEMOS La lectura del medidor tipo 1.

Escriba las lecturas que describen los indicadores



_____ m^3 _____ Litros



_____ m^3 _____ Litros



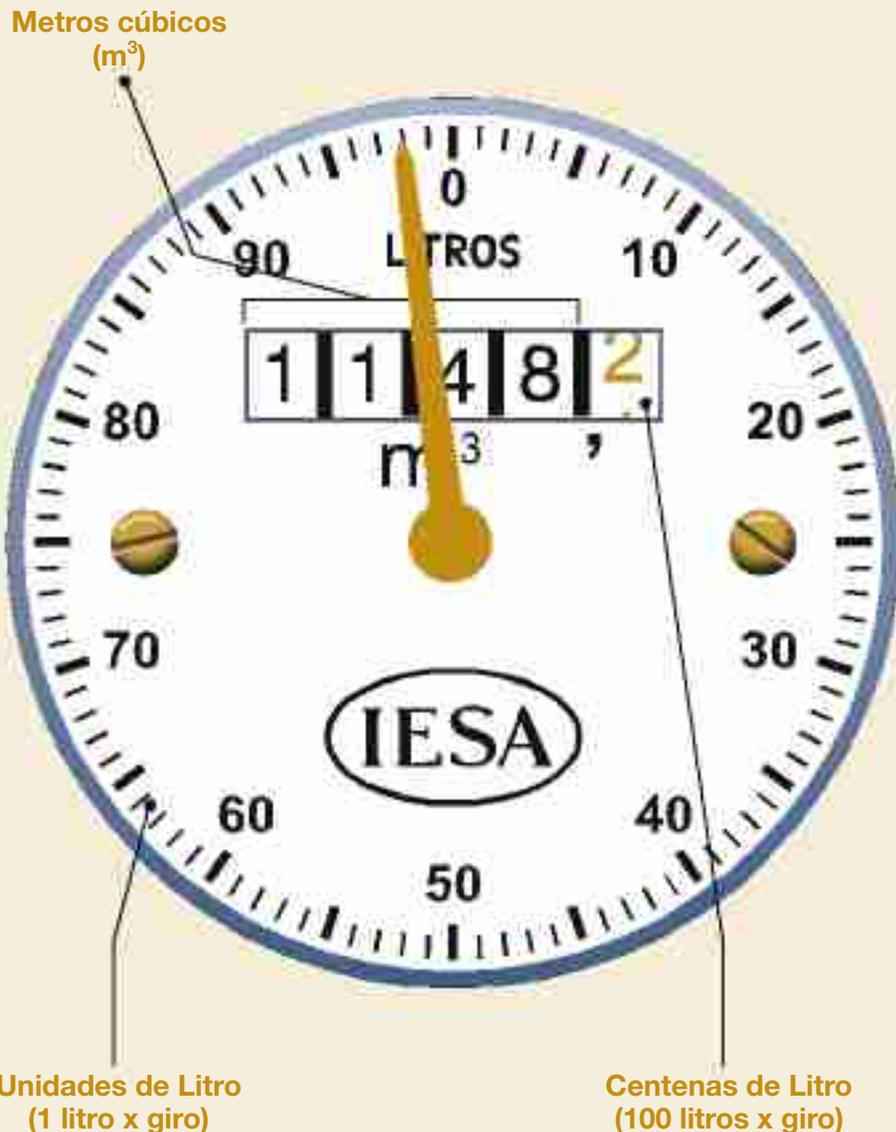
_____ m^3 _____ Litros

Medidor tipo 2

Consiste en un sólo reloj grande, la aguja que aparece en el medidor va marcando el consumo de litro en litro con las rayitas más pequeñas, las que se resaltan cada cinco litros y las decenas de litros aparecen numeradas de diez en diez.

A su vez, el medidor tiene una pantalla con números en negro, que son los metros cúbicos (m^3), y un número en rojo que equivale a las centenas de litros de agua consumidos.

En el ejemplo, la aguja está en el 98, casi llegando a los 100 litros, por eso el número rojo está cambiando la lectura, la figura nos muestra 1148 m^3 con 198 litros.



AHORA PRACTIQUEMOS La lectura del medidor tipo 2.

Escriba las lecturas que describen los indicadores



_____ m^3 _____ Litros



_____ m^3 _____ Litros



_____ m^3 _____ Litros

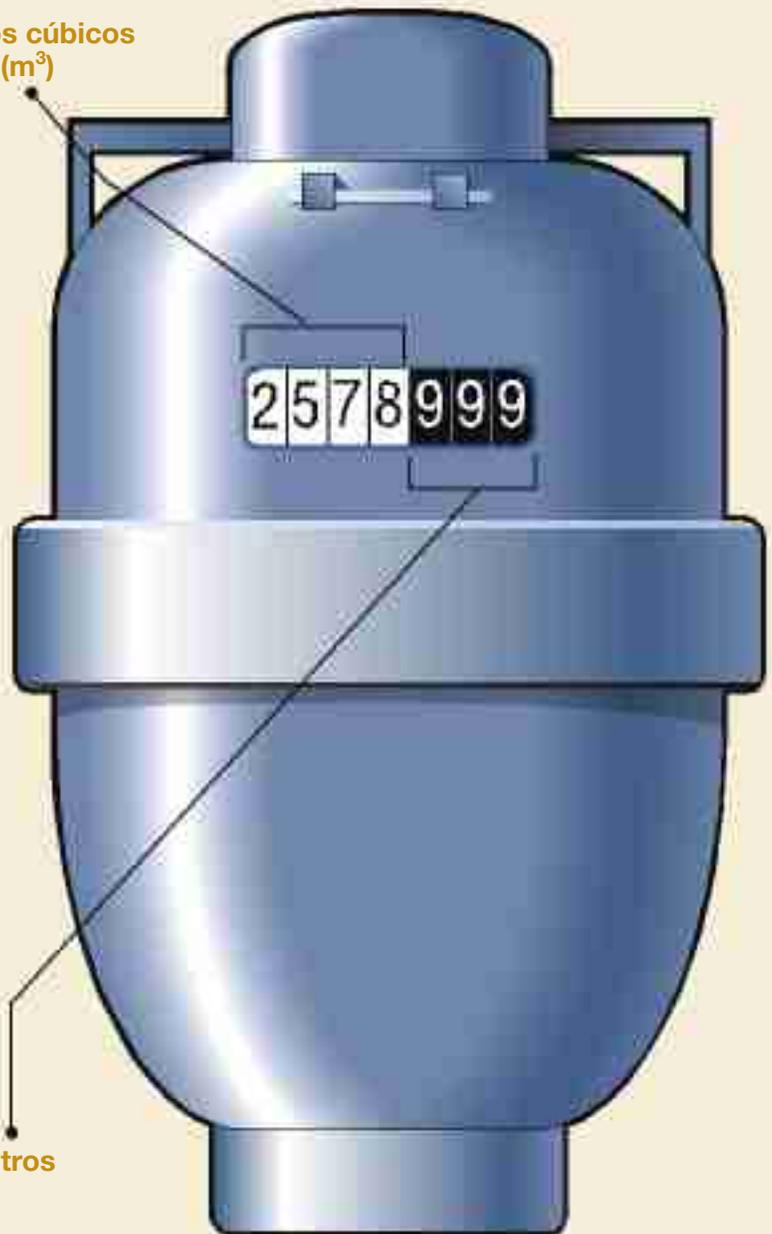
Medidor tipo 3

El tercer tipo de medidor puede encontrarse en forma circular o en forma de cilindro parecido a una botella. Sin embargo, aunque la forma sea diferente, el sistema de medición es el mismo y su lectura es muy fácil.

Los números negros indican los metros cúbicos y los números rojos representan los litros.

El ejemplo se lee: 2578 m³ con 999 litros.

Metros cúbicos (m³)



Litros



AHORA PRACTIQUEMOS La lectura del medidor tipo 3.

Escriba las lecturas que muestran los indicadores



_____ m³ _____ Litros



_____ m³ _____ Litros



_____ m³ _____ Litros

Medidor tipo 4

En una época ANDA instaló este tipo de medidor, el cual a simple vista es muy parecido al medidor tipo uno, ya que posee tres relojes de diferente tamaño y una serie de cinco números, pero este medidor tiene características que lo hacen diferente.

De los cinco números solo cuatro son negros, y como se ha dicho antes indican siempre los metros cúbicos (m^3). En el dibujo están indicando $34 m^3$.

El último de los cinco indicadores numéricos no es negro, es de color rojo, y registra las centenas de litros de cien en cien, hasta llegar a mil litros o un metro cúbico. En el ejemplo el indicador está en el rango del 8 porque le falta un poco para llegar al nueve tal como se observa, por lo que se debe leer 800 litros.

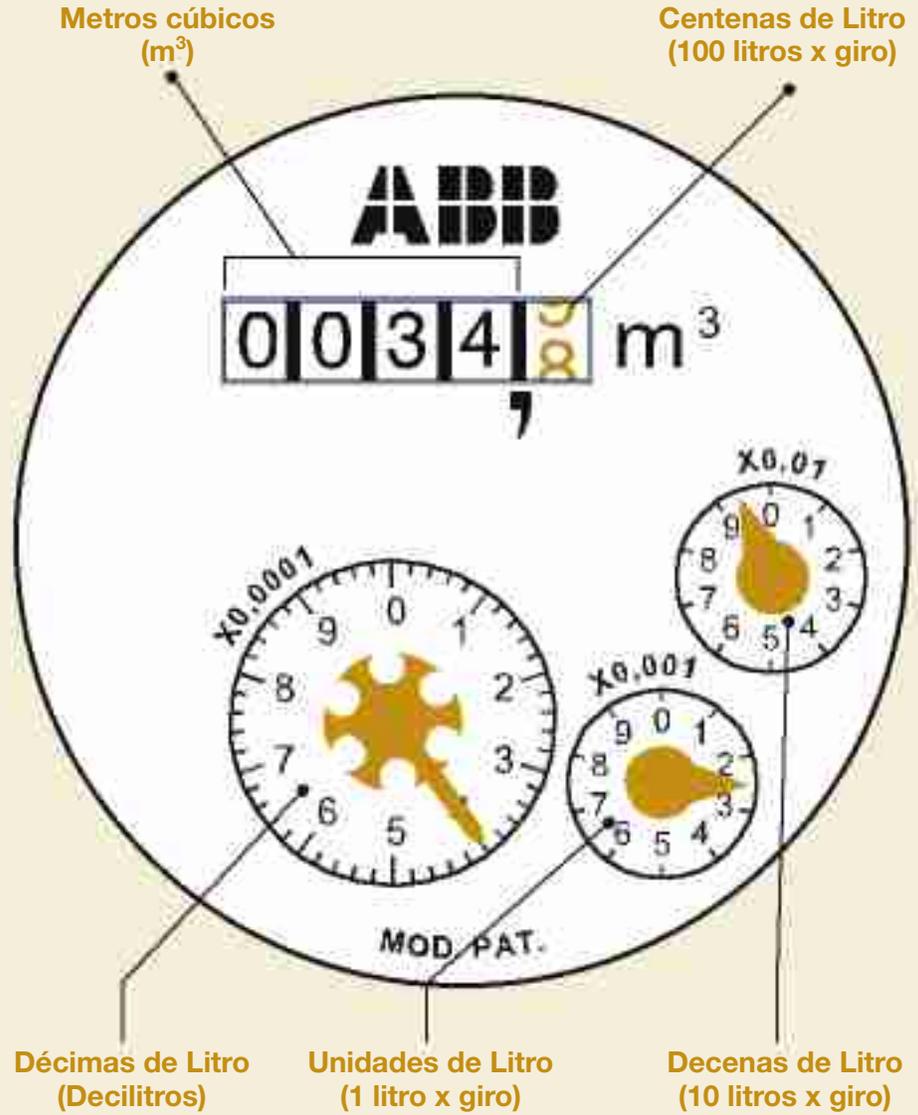
Las agujas de este medidor, funcionan marcando diferentes cantidades de agua, de la siguiente manera.

La aguja del primer reloj de la derecha, con el número X 0,01, marca las decenas de litros consumidos. En el ejemplo la aguja está en el 9, ya que aún no llega al cero, lo que nos indica que está marcando 90 litros.

La aguja del reloj de en medio tiene el número X0,001, y significa que marca los litros consumidos, de uno en uno. En la figura la aguja está sobre el 2, es decir que está indicando 2 litros.

Finalmente la aguja del reloj más grande que tiene el número X 0,0001, registra los decilitros, es decir la décima parte de un litro. En el ejemplo indica 4 decilitros o 0.4 litros.

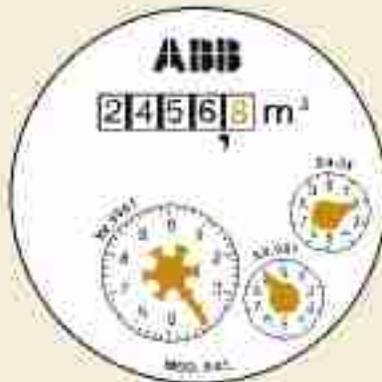
En este ejemplo la lectura debe leerse $34 m^3$ con 892.4 litros.



AHORA PRACTIQUEMOS

La lectura del medidor tipo 4.

Escriba las lecturas que muestran los indicadores



_____ m^3 _____ Litros



_____ m^3 _____ Litros

Medidor tipo 5

Este tipo de medidor fue instalado en años recientes por la ANDA. El mismo cuenta con una pantalla compuesta de dos partes, una con cinco números negros, los cuales muestran los metros cúbicos (1 m^3) y la otra, con tres números o indicadores rojos que marcan los litros de agua.

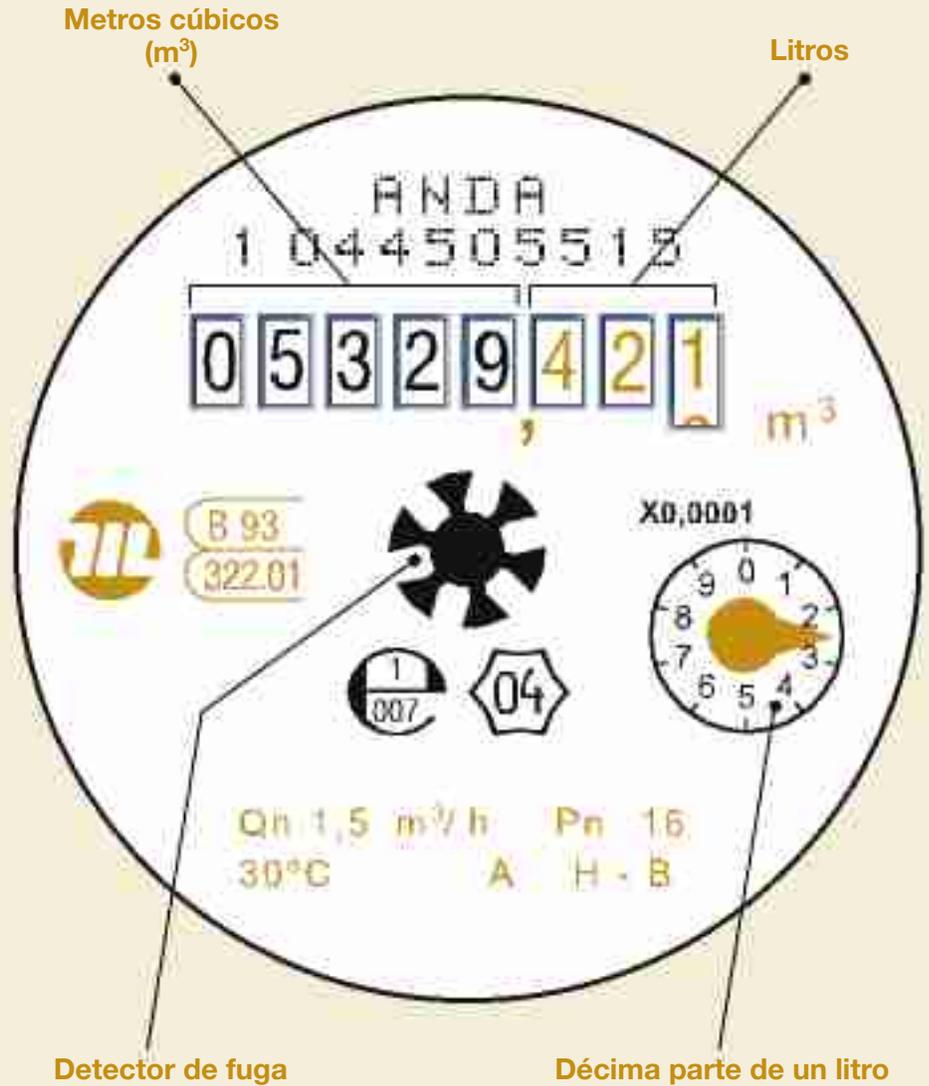
Para comprender su lectura, se debe tomar en cuenta la ubicación y el color de los indicadores.

Como ya se ha señalado, los números de color negro son los metros cúbicos, y el primer indicador de la izquierda representa las decenas de millar de metros cúbicos, el segundo siempre desde la izquierda, muestra las unidades de millar, el tercer número las centenas de metros cúbicos, el cuarto indicador desde la izquierda corresponde a las decenas de metros cúbicos y el último indicador negro es el de las unidades de metros cúbicos.

Los números rojos indican los litros registrados por el medidor, y el primero de ellos comenzando desde la izquierda representa las centenas de litros, el segundo número rojo indica las decenas de litros y el último número indica las unidades de litros.

El último indicador de este contador, es la aguja de un reloj, numerado de 0 a 9 y cada número representa la décima parte de un litro, la cual al completar una vuelta, marca un litro de agua consumido.

Así, la lectura de la figura se lee: $5,329 \text{ m}^3$ con 421.2 litros



AHORA PRACTIQUEMOS

La lectura del medidor tipo 5.

Escriba las lecturas que muestran los indicadores



_____ m^3 _____ Litros

_____ m^3 _____ Litros

Medidor tipo 6

El aparato de medición que ANDA está instalando recientemente es este modelo de contador.

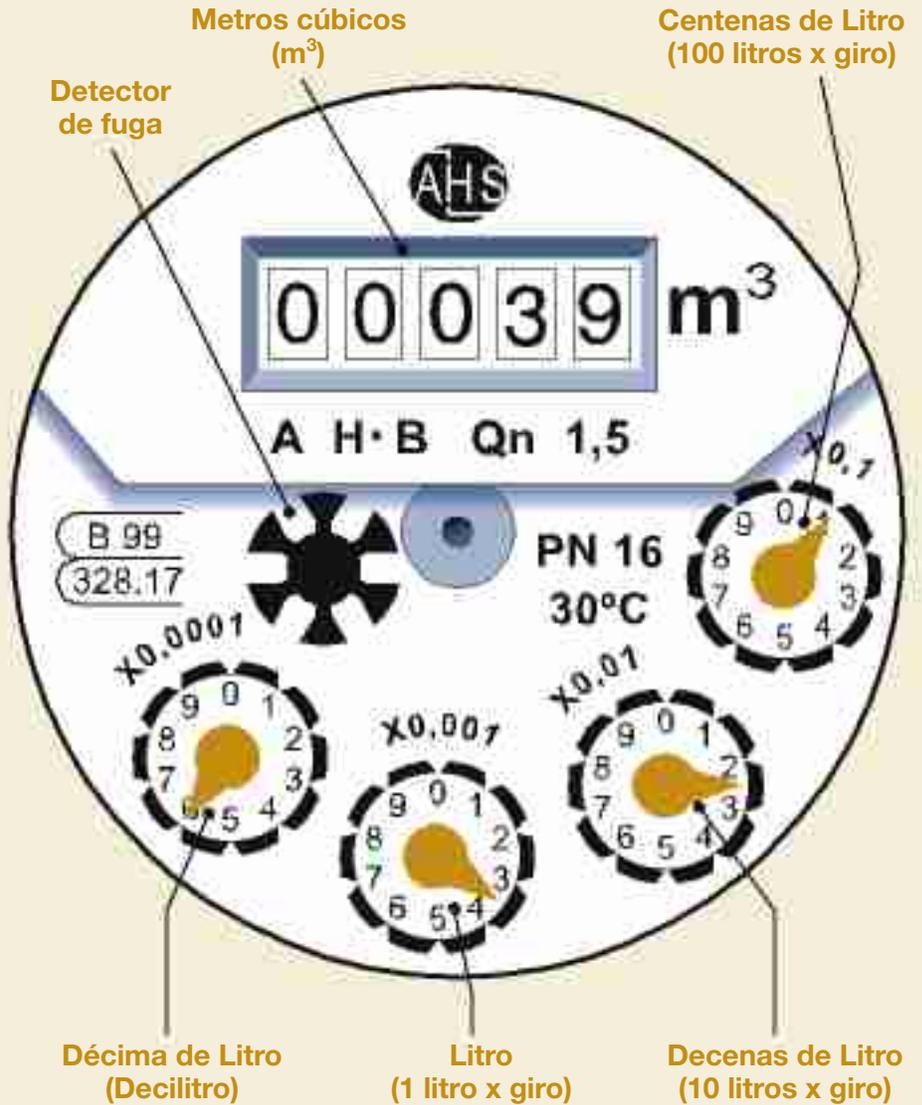
Cuenta con una pantalla compuesta por cinco números color negro, que representan los metros cúbicos (m^3). y para comprender cómo leer la pantalla, se debe tomar en cuenta la ubicación de los números negros.

El primer número que aparece de derecha a izquierda en la pantalla, representa las unidades de metros cúbicos; luego al segundo a su izquierda corresponde a las decenas; el tercero, muestra las centenas; el cuarto, las unidades de millar y el último número negro, las decenas de millares de metros cúbicos.

Este contador pasee además, cuatro relojes, que registran los litros de agua consumidos.

La aguja del primer reloj que aparece a la izquierda de la pantalla, con el numero X0,0001 marca los decilitros, es decir la décima parte de un litro y al completar una vuelta registra un litro; el segundo siempre de izquierda a derecha tiene a un lado el numero o factor X0,001 indicando que la aguja marca los litros, de uno en uno y al dar una vuelta completa registra diez litros; el tercero tiene el factor X0,01 es decir que muestra las decenas de litros, al completar la vuelta registra cien litros y la aguja del último reloj que aparece a la derecha junto al factor X0,1 marca las centenas de litros consumidos, por lo que al completar una vuelta, registra mil litros que forman un metro cúbico de agua consumida.

Según el ejemplo observado la lectura del medidor es de: 39 m^3 con 123.6 litros de agua consumidos.



AHORA PRACTIQUEMOS

La lectura del medidor tipo 6.

Escriba las lecturas que muestran los indicadores



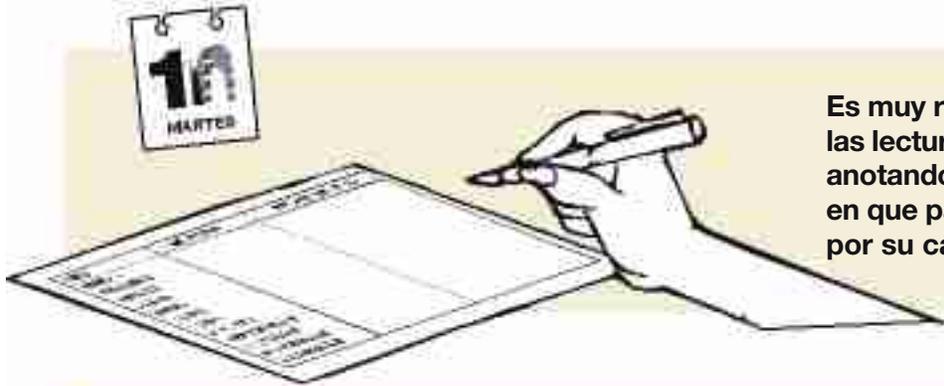
_____ m^3 _____ Litros



_____ m^3 _____ Litros

Revise el medidor de su casa, ¿Cuál de estos seis tipos de medidores es el que le han instalado?

COSAS QUE DEBEMOS SABER SOBRE LOS MEDIDORES



Es muy recomendable llevar un registro de las lecturas de su medidor, y puede hacerlo anotando en un cuadro la lectura y la fecha en que pasa la persona lectora de la ANDA por su casa.

UN MEDIDOR EN BUEN ESTADO debe ser fácil de leer, no debe estar empañado por humedad ni por rayones, debe incluir una cubierta para brindar protección adicional, y contar con sellos para asegurar que antes o después de la instalación no pueda ser alterado.

Es importante saber que **TODOS LOS CONTADORES TIENEN UNA VIDA ÚTIL**, que no puede ser mayor a cinco años, ya que con el paso del tiempo o por maltrato, se van dañando y no miden correctamente el consumo del agua.



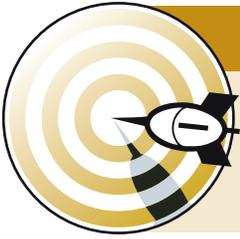
Toda conexión de agua debe contar con **UN MEDIDOR FUNCIONANDO CORRECTAMENTE**, de lo contrario ANDA suspenderá el servicio hasta que el medidor sea reemplazado.

PARA TODO NUEVO SERVICIO es responsabilidad de ANDA instalar un medidor nuevo, y en el caso que el medidor dejara de funcionar correctamente, por maltrato o por el paso del tiempo, el consumidor es el responsable de reemplazarlo.

Cuando el medidor es instalado por ANDA, este cuenta con **UNA GARANTÍA** por defectos de fabrica de seis meses, contados a partir de la fecha de su instalación.

De acuerdo con la parte final del artículo 4 del Acuerdo 980 del 7 de julio 2006 con las tarifas de ANDA, el consumo se factura mensualmente pero no así la lectura de los medidores, ya que esta puede ser tomada por periodos, sin que cada periodo pueda ser mayor a tres meses.

1.2 EL RECIBO DE COBRO



OBJETIVO A LOGRAR

Quienes participan en las capacitaciones puedan conocer el formato de recibo utilizado por ANDA, entendiendo todas sus partes; que conozcan su lectura y así vigilar su facturación mensual, con la finalidad de hacer valer sus derechos de persona consumidora y pagar lo justo.

Para determinar si el cobro por servicio es correcto, ha de leerse la información que contiene su recibo. Previo a ello, deberá tener la lectura real que aparece en su contador.

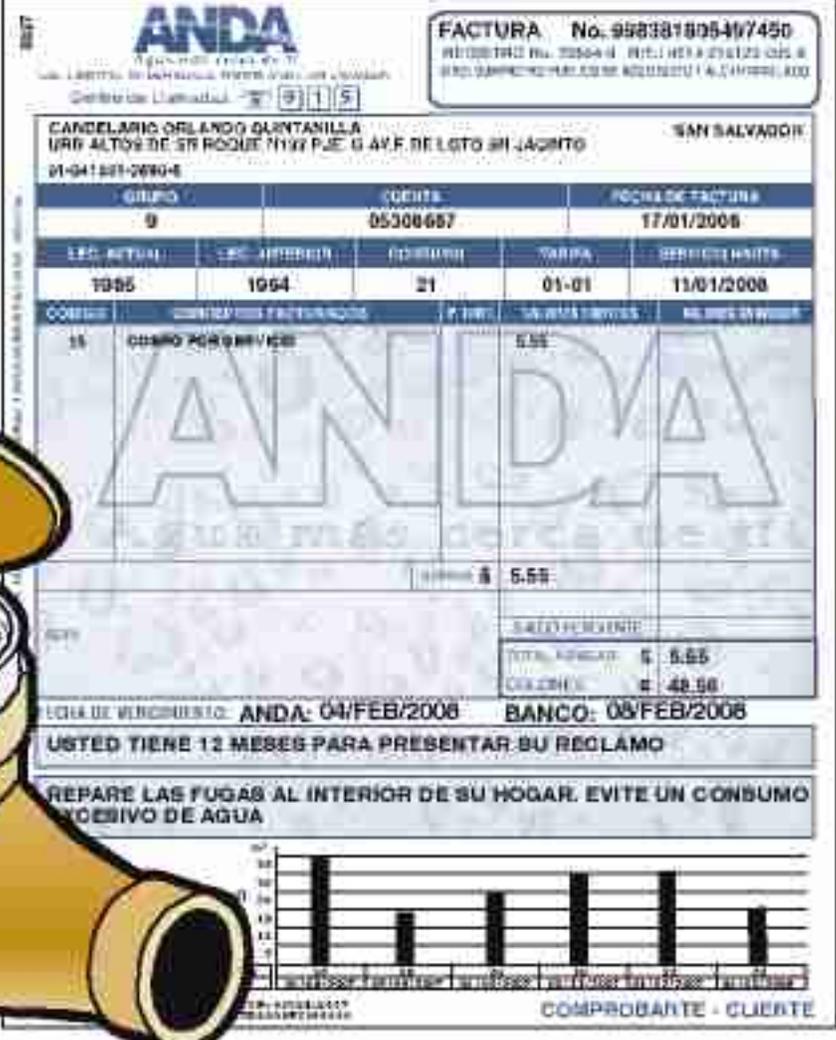
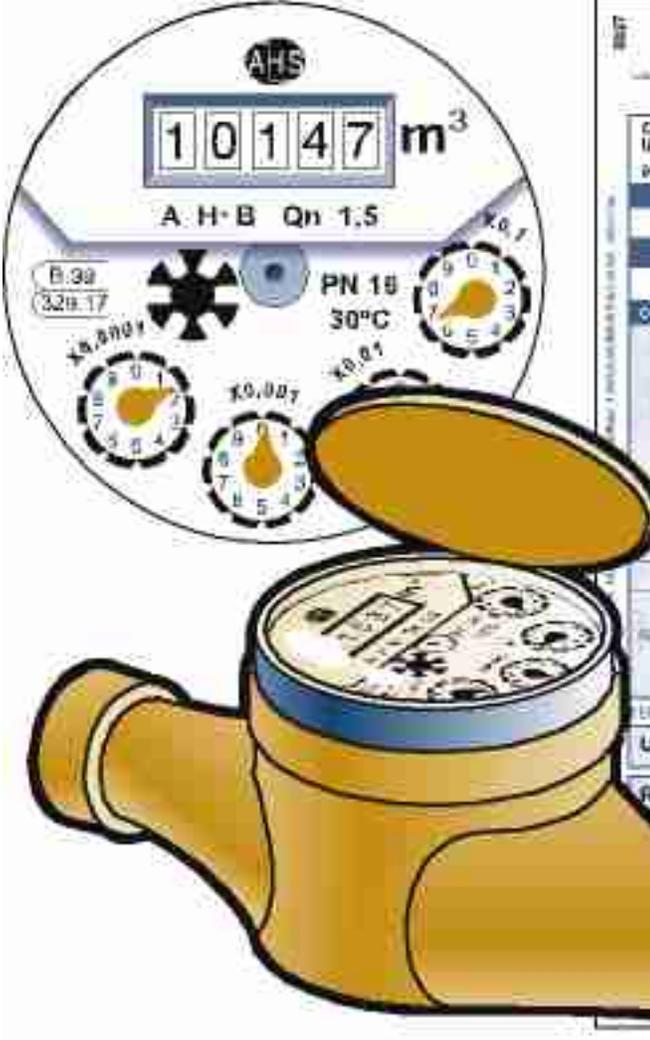
CONOZCAMOS EL RECIBO DE COBRO

El recibo de ANDA que llega a nuestra casa está formado por **dos piezas**. Hay que estar atentos a que **nos devuelvan una de ellas** cuando las separan en el momento en que cancelamos el recibo.

Este comprobante de pago debe estar **sellado** y con la **fecha marcada** del día en que efectuamos el pago.

ES IMPORTANTE QUE GUARDEMOS ESOS RECIBOS CANCELADOS, al menos por **5 años**, ya que en caso de algún reclamo con esos recibos probamos que hemos cancelado las cuotas.

En caso de los servicios prestados por empresas autoabastecidas (privadas), los recibos suelen ser similares a este formato.



FACTURA No. 958381805407450
REGISTRO No. 32504-01 P.O. BOX 298123 C.A.S. S
CARR. SAN VICENTE-PUERTO BARCELONA KM. 14.5 (MORCÓN) 8000

CANCELARIO ORLANDO GARCÍA
URB ALTOS DE SAN ROQUE #100 PJE. G AV. DE LOTO EN LAJONTE SAN SALVADOR
01-941 887-0890-8

GRUPO	CUENTA	FECHA DE FACTURA
9	05308687	17/01/2008

LEC. ANUAL	LEC. ANTERIOR	CONSUMO	TARIFA	SERVICIOS ADIC.
1085	1054	21	01-01	11/01/2008

CODIGO	DESCRIPCION FACTURANDO	POR	TARIFA	VALOR
15	CONSUMO POR SERVICIO	5.55		

ANDA

TOTAL PAGAR: \$ 5.55
CANCELAR: \$ 48.98

FECHA DE VENCIMIENTO: ANDA: 04/FEB/2008 BANCO: 08/FEB/2008

USTED TIENE 12 MESES PARA PRESENTAR SU RECLAMO

REPARE LAS FUGAS AL INTERIOR DE SU HOGAR. EVITE UN CONSUMO EXCESIVO DE AGUA

COMPROBANTE - CLIENTE

LOS DATOS DE NUESTRO CONSUMO

LECTURA ANTERIOR

Es la cantidad de metros cúbicos registrados por el medidor y leídos por ANDA, el mes anterior a la fecha de la factura que nos presentan.

CONSUMO

Es la cantidad de metros cúbicos que la familia o la persona usuaria consumió durante el mes objeto de facturación. Este dato es el resultado de restar a la Lectura Actual, a la Lectura Anterior.

TIPO DE TARIFA

Es la tarifa que se nos aplica por el tipo de consumo.

LECTURA ACTUAL

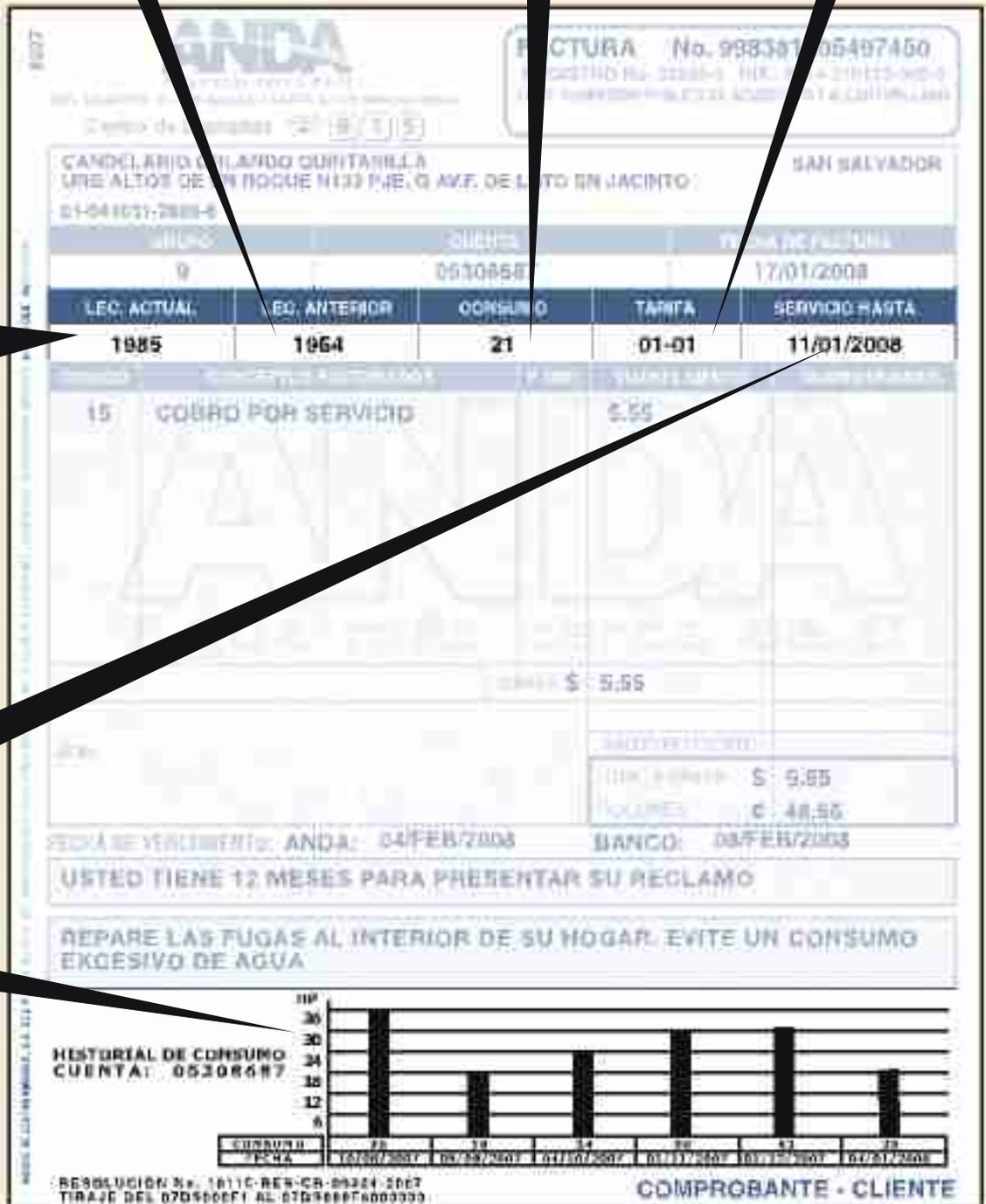
Son los metros cúbicos marcados por el medidor y que fueron leídos por la o el empleado de ANDA cuando pasó por nuestra casa.

SERVICIO HASTA

Aquí se marca la fecha en que ANDA envió a leer el medidor, y lo que se va a pagar corresponde a un mes de servicio hasta esa fecha.

HISTORIAL DE CONSUMO

Muestra el consumo de agua realizado en los últimos seis meses.



ENTENDAMOS EL COBRO

CÓDIGO DE CONCEPTO FACTURADO

Es un número utilizado por ANDA, para distinguir los diferentes servicios y cargos que aplica en la factura. Por ejemplo, en la figura del recibo, el código 15 corresponde al Cobro por Servicio (consumo en M³) del mes.

VALORES EXENTOS

Indican lo que se va a pagar en dólares por cada concepto facturado sin IVA. En la figura, los 5.55 dólares son los que hay que pagar por los 21 metros cúbicos de agua consumidos y se ubica en la casilla de valores exentos porque el consumo de agua no paga IVA.

VALORES GRAVADOS

Indican lo que se va a pagar en dólares por cada concepto facturado con IVA. En el ejemplo no aparece ningún concepto facturado.

* SUBSIDIO. Si el consumo de agua no pasa de los 20 metros cúbicos durante el mes facturado, entonces, el Estado apoya con parte del costo del agua potable consumida, dicha cantidad aparecerá en el recibo.

SALDO PENDIENTE

Concepto de cobro del mes anterior no cancelado oportunamente, al cual le aplican un recargo de un dólar con catorce centavos por mora (\$1.14). Cuando la mora es por más de un mes le aplican la tasa de interés legal vigente.

TOTAL A PAGAR

Indica la suma de todos los cargos aplicados en el mes.

FECHA DE VENCIMIENTO

Es el último día para cancelar el servicio sin recargo por mora.

ANDATA
Agua más cerca de ti

CODIGO	CONCEPTOS FACTURADOS	P. UNID.	VALORES EXENTOS	VALORES GRAVADOS
15	COBRO POR SERVICIO	21	5.55	

SUMAS: \$ 5.55

TOTAL A PAGAR: \$ 5.55
COLONES: ₡ 48.56

FECHA DE VENCIMIENTO: ANDA: 04/FEB/2008 BANGO: 08/FEB/2008

USTED TIENE 12 MESES PARA PRESENTAR SU RECLAMO

REPARE LAS FUGAS AL INTERIOR DE SU HOGAR. EVITE UN CONSUMO EXCESIVO DE AGUA.

HISTORIAL DE CONSUMO CUENTA: 05308587

PERIODO	CONSUMO (M ³)
12/01/2008	21
11/01/2008	18
10/01/2008	22
09/01/2008	20
08/01/2008	15

COMPROBANTE - CLIENTE



AHORA PRACTIQUEMOS

La lectura del recibo de cobro.

Utilizando un lápiz, llene el siguiente recibo ubicando los datos correctamente en cada espacio.

8027

ANDA
Agua más cerca de ti
COL. LIBERTAD, AV. DON BOSCO, FRENTE A LOS SAN SALVADOR
Centro de Llamadas **915**

FACTURA No. 998381805497450
REGISTRO No. 32804-9 NIT.: 0514-210123-005-9
CIUD: SUMINISTRO PUBLICO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

CANDELARIO ORLANDO QUINTANILLA **SAN SALVADOR**
URB. ALTOS DE SN ROQUE N133 PJE. G AV.F. DE LOTO SN JACINTO
01-041031-2690-6

GRUPO		CUENTA		FECHA DE FACTURA	
LEC. ACTUAL	LEC. ANTERIOR	CONSUMO	TARIFA	SERVICIO HASTA	
CODIGO	CONCEPTOS FACTURADOS		F. IMPT.	VALORES EXENTOS	VALORES GRAVADOS
ANDA Agua más cerca de ti					
SUMAS \$					
SOLDE			SALDO PENDIENTE		
			TOTAL A PAGAR \$		
			COLONES ¢		

FECHA DE VENCIMIENTO: **ANDA:**

BANCO:

USTED TIENE 12 MESES PARA PRESENTAR SU RECLAMO

REPARE LAS FUGAS AL INTERIOR DE SU HOGAR. EVITE UN CONSUMO EXCESIVO DE AGUA

HISTORIAL DE CONSUMO
CUENTA: 05308687

CONSUMO	36	19	24	30	37	20
FECHA	10/01/2007	05/02/2007	04/10/2007	03/31/2007	01/12/2007	04/01/2006

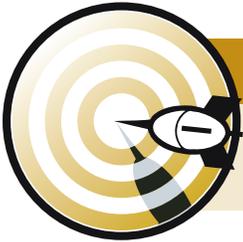
RESOLUCIÓN No. 10110-RES-CR-0924-2007
TIRAJE DEL 0705000F1 AL 0705000F8000000

COMPROBANTE - CLIENTE



Entendamos las tarifas

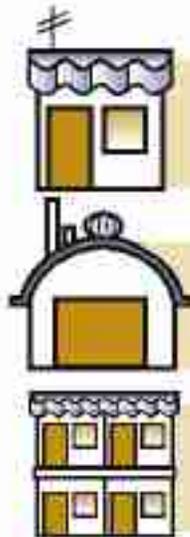
II.1 CLASIFICACIÓN TARIFARIA



OBJETIVO A LOGRAR

Quienes participan en las capacitaciones sepan identificar las diferentes categorías en que se clasifican las tarifas.

En julio de 2006 fueron aprobadas legalmente en el acuerdo 980, las nuevas tarifas por los servicios de acueductos y alcantarillados y otros que presta la ANDA, siendo las siguientes tarifas las principales:



RESIDENCIAL

(01-01)

**NO RESIDENCIAL
O COMERCIAL**

(01-02)

**COLECTIVA
RESIDENCIAL**

(05-01)

El costo del agua consumida varía de acuerdo al tipo de tarifa que se factura, por lo que siempre debe verificarse que la tarifa facturada corresponda al uso que principalmente se le da al inmueble.

ACLARACIÓN

Estas tarifas no se aplican a otros prestadores privados, ya que ellos establecen sus tarifas según sus costos de operación y no tienen regulación alguna.

La tarifa mínima

A veces la ANDA cobra por el servicio de agua potable, aunque no haya ningún consumo, esto se debe a que se ha establecido una Tarifa Mínima mensual por el derecho de conexión del acueducto y/o alcantarillado, y el cual incluye un consumo de hasta 10 metros cúbicos, y son las siguientes:

**TARIFA MÍNIMA
RESIDENCIAL**

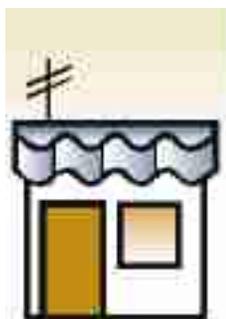
US \$2.29

**TARIFA MÍNIMA
NO RESIDENCIAL**

US \$3.76

Es importante señalar que, cada 10 mts³ el precio por metro aumenta, y cuando el consumo es mayor a los 40 mts³, el costo llega a ser hasta el triple del valor normal.

Tarifas por Servicio Residencial



La Tarifa Residencial, se aplica al servicio de acueducto y alcantarillado que se presta por medio de una conexión domiciliar a un predio en donde reside una familia.

En los actuales pliegos tarifarios de la ANDA, se ha incorporado un sistema de cobro por rangos de consumo, en el cual **el costo del metro cúbico de agua se incrementa según el consumo mensual realizado.**

Esta tarifa mantiene **un subsidio en todo el país hasta los 20 m³**, este subsidio equivale a una **reducción del 50%** de los metros cúbicos facturados.

Y además a las personas usuarias del interior del país se les aplica un descuento del 20% en el consumo hasta los 30 metros cúbicos.

A continuación se presentan las diferentes tarifas por metro cúbico según el rango de consumo y la fórmula en la que se aplica para calcular el precio de los metros cúbicos de agua a facturar.

RANGO DE CONSUMO	TARIFA POR M ³
De 11 a 30 M ³	\$0.2091
De 31 a 40 M ³	\$0.23
De 41 a 50 M ³	\$0.40
De 51 a 60 M ³	\$0.45
De 61 a 70 M ³	\$0.50
De 71 a 90 M ³	\$0.55
De 91 a 100 M ³	\$0.60
De 101 M ³ en adelante	\$0.65

CONSUMO	FORMULA AMSS DE 11 A 30 M ³
11 a 20 M ³	$\$1.15 + (\text{CONSUMO} - 50\%) \times \0.2091
21 a 30 M ³	$\$1.15 + (20 + (\text{CONSUMO} - 20) \times 1.1) \times \0.2091

CONSUMO	FORMULA INTERIOR DEL PAÍS DE 11 A 30 M ³
11 a 20 M ³	$\$1.15 + ((\text{CONSUMO} - 50\%) - 20\%) \times \0.2091
21 a 30 M ³	$\$1.15 + (20 + (\text{CONSUMO} - 20) \times 1.1) \times 20\% \times \0.2091

CONSUMO	FORMULA EN TODO EL PAÍS DE 31 O MAS M ³
De 31 M ³ en adelante	$\$1.15 + (\text{CONSUMO} \times \text{TARIFA})$

La siguiente tabla presenta los precios hasta 30 metros cúbico, para los servicios prestados por ANDA para el área metropolitana y el interior del país. La parte sombreada indica los rangos con subsidio en el consumo:

M ³	ÁREA METROPOLITANA	INTERIOR DEL PARÍS
1	\$2.29	\$2.29
2	\$2.29	\$2.29
3	\$2.29	\$2.29
4	\$2.29	\$2.29
5	\$2.29	\$2.29
6	\$2.29	\$2.29
7	\$2.29	\$2.29
8	\$2.29	\$2.29
9	\$2.29	\$2.29
10	\$2.29	\$2.29
11	\$2.30	\$2.29
12	\$2.40	\$2.29
13	\$2.51	\$2.29
14	\$2.61	\$2.32
15	\$2.72	\$2.40
16	\$2.82	\$2.49
17	\$2.93	\$2.57
18	\$3.03	\$2.66
19	\$3.14	\$2.74
20	\$3.24	\$2.82
21	\$5.56	\$4.68
22	\$5.79	\$4.86
23	\$6.02	\$5.05
24	\$6.25	\$5.23
25	\$6.48	\$5.42
26	\$6.71	\$5.60
27	\$6.94	\$5.78
28	\$7.17	\$5.97
29	\$7.40	\$6.15
30	\$7.63	\$6.34

La tabla muestra el precio por metro cúbico de 31 en adelante, para los servicios prestados por ANDA en todo el país. Las partes sombreadas indican los rangos de consumo:

M³	RESIDENCIAL EN TODO EL PARÍS
31	\$8.28
32	\$8.51
33	\$8.74
34	\$8.97
35	\$9.20
36	\$9.43
37	\$9.66
38	\$9.89
39	\$10.12
40	\$10.35
41	\$17.55
42	\$17.95
43	\$18.35
44	\$18.75
45	\$19.15
46	\$19.55
47	\$19.95
48	\$20.35
49	\$20.75
50	\$21.15
51	\$24.10
52	\$24.55
53	\$25.00
54	\$25.45
55	\$25.90
56	\$26.35
57	\$26.80
58	\$27.25
59	\$27.70
60	\$28.15
61	\$31.65
62	\$32.15
63	\$32.65
64	\$33.15
65	\$33.65

M³	RESIDENCIAL EN TODO EL PARÍS
66	\$34.15
67	\$34.65
68	\$35.15
69	\$35.65
70	\$36.15
71	\$40.20
72	\$40.75
73	\$41.30
74	\$41.85
75	\$42.40
76	\$42.95
77	\$43.50
78	\$44.05
79	\$44.60
80	\$45.15
81	\$45.70
82	\$46.25
83	\$46.80
84	\$47.35
85	\$47.90
86	\$48.45
87	\$49.00
88	\$49.55
89	\$50.10
90	\$50.65
91	\$55.75
92	\$56.35
93	\$56.95
94	\$57.55
95	\$58.15
96	\$58.75
97	\$59.35
98	\$59.95
99	\$60.55
100	\$61.15
101 O MÁS	\$1.15 + (M ³ X \$0.65)

OTRAS TARIFAS IMPORTANTES

Las Tarifas para el Comercio y la Industria, se han establecido por rangos de consumo igual que la tarifa residencial, pero los precios son más altos que la residencial y no tiene descuentos de ningún tipo.

Las Tarifa para Servicios Colectivos de uso residencial, como las cantareras y los mesones, tienen una tarifa especial subsidiada, la cual es de \$0.10455 por cada metro cúbico de agua consumida, sin embargo en estos casos la ANDA puede limitar las horas diarias de servicio.

Tarifas por Acueducto y Alcantarillado, en los casos de servicio domiciliario en los que sólo se usa el servicio de alcantarillado, se paga sólo la tarifa mínima residencial de \$2.29 al mes; y cuando en un inmueble sólo se utiliza el acueducto y se da un tratamiento aprobado por ANDA a las aguas residuales, la persona usuaria tiene derecho a un descuento del 20% en la tarifa.

TARIFA POR NUEVOS SERVICIOS Y COBRO POR ACOMETIDA

La tarifa por conexión a las redes en sectores urbanizados será de \$77.48 y \$12.92 en concepto de trámite.

La tarifa por conexión a las redes en los sectores no urbanizados pagarán \$12.92 en concepto de trámite más el monto del presupuesto que la ANDA determine por las obras a realizar.

En los proyectos de interés social se cobrará únicamente US \$12.92 en concepto de trámite, y las obras de entronque podrán ser realizadas por las personas solicitantes, previa autorización por escrito de ANDA y serán supervisadas también por esta institución.

Tarifa por Servicios Adicionales, las personas usuarias con servicios de acueducto que requieran servicios adicionales en el mismo predio pagarán \$38.75, más el costo de instalación.

SERVICIO	TARIFA
TARIFA POR PAGO EXTEMPORÁNEO	5% SOBRE EL MONTO FACTURADO Y NO MENOS DE \$1.14
TARIFAS POR RECONEXIÓN	\$12.92 POR SUSPENSIÓN POR MORA DE DOS MESES O A SOLICITUD DEL USUARIO \$77.48 POR DESCONEXIÓN EN RED POR MORA DE TRES MESES CONSECUTIVOS O A SOLICITUD DEL USUARIO
TARIFA POR DESCONEXIÓN POR CONEXIONES ILEGALES	\$129.15 POR ACOMETIDA EN RED DE DISTRIBUCIÓN
INSTALACIÓN DE MEDIDOR	TODO NUEVO SERVICIO INCLUYE MEDIDOR NUEVO \$35.52 POR CADA NUEVO MEDIDOR
MANTENIMIENTO EN ACOMETIDAS DE 1/2 PULGADA	\$51.65 CAMBIO DE CAJA DE MEDIDOR \$25.83 CAMBIO DE TAPADERA \$13.56 CAMBIO DE VÁLVULA DE CONTROL

TARIFAS POR OTROS SERVICIOS

SERVICIO	TARIFA
ESTADO DE CUENTA	\$1.13
REPOSICIÓN DE FACTURA	\$1.29
CAMBIO DE USUARIO, CON LA DOCUMENTACIÓN LEGAL CORRESPONDIENTE	\$1 .93
ENTREGA DE FACTURAS EN DIRECCIONES DIFERENTES DONDE SE PRESTA EL SERVICIO	\$1.29 AL MES
TERCERA O MÁS INSPECCIONES	\$3.23
DETECCIÓN DE FUGA INTERNA	\$25.83



AHORA PRACTIQUEMOS

Estudio de casos.

Con la tablas de las tarifas que hemos estudiado, analice los casos que se presentan y responda las preguntas.

CASO 1 **Doña Teresa Martínez** es una señora de San Jorge en San Miguel, tiene un servicio con medidor en buen estado que registra los consumos que a continuación se detallan. Así, ubique en los espacios ¿Cuánto debe cancelar en dólares por el consumo en cada mes?

CONSUMO EN M ³	COSTO
En marzo 38 M ³	<i>Respuesta:</i>
En abril 34 M ³ .	<i>Respuesta:</i>
En mayo 44 M ³	<i>Respuesta:</i>

CASO 2 **La comunidad Altos de Montemaría** en Soyapango tiene una cantarera que les abastece. En cambio, Francisco Peralta que vive en el barrio El Calvario de Soyapango, tiene un negocio de "Car Wash". Entonces, ¿Cuál es el código de la tarifa que debe aparecer en sus recibos? Ubiquen en el recuadro el tipo de tarifa.

LOCALIDAD	TIPO DE TARIFA
Comunidad Altos de Montemaría	<i>Respuesta:</i>
Francisco Peralta	<i>Respuesta:</i>

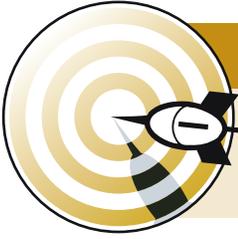
CASO 3 **Gregorio** tiene una casa en Valle del Sol, en el municipio de Apopa, con un servicio sin medidor donde viven 5 personas. Alfredo, vive en Santa Elena Usulután junto a su esposa y su hija, tampoco tienen medidor. Por su parte, Mario vive en Mejicanos, del departamento de San Salvador, y en su casa viven 7 personas, pero tampoco tiene medidor.

Entonces, con la información anteriormente detallada ubicar en el cuadro por cada uno de los usuarios ¿Es legal que les cobren una cuota fija? ¿Cuántos metros cúbicos al mes, debe ser en cada caso y cuál es el pago que les corresponde por ese consumo de agua?

USUARIO	CONSUMO M ³	COSTO
Gregorio	<i>Respuesta:</i>	
Alfredo	<i>Respuesta:</i>	
Mario	<i>Respuesta:</i>	



Conozcamos nuestros derechos de personas usuarias



OBJETIVO A LOGRAR

Quienes participan en las capacitaciones se apropien del conocimiento sobre los derechos que como personas usuarias les confiere la ley en cuanto al servicio de agua potable.

Todas las personas usuarias del servicio público de agua potable tenemos derechos establecidos por la Constitución, la Ley de Protección al Consumidor, la Ley de Creación de ANDA, y los Pliegos Tarifarios, estos derechos garantizan la aplicación de las tarifas de manera justa y una buena calidad de los servicios.

Es necesario, entonces conocer estos derechos para exigir que se nos cumplan.



1. NUESTRO DERECHO A LA INFORMACIÓN

Derecho a ser informado sobre las condiciones y características de los servicios contratados. Al firmar el contrato de servicio de agua, tenemos que saber exactamente cuáles son nuestros derechos y responsabilidades que contraemos como personas consumidoras así como de las obligaciones de la empresa proveedora del servicio de agua.

Art. 4 literal a), 27, 30 y 31 LPC.

Escriba en forma breve

Ejemplos de violación a este derecho:



2. NUESTRO DERECHO A LA PROTECCIÓN

Derecho a ser protegido frente a riesgos contra la vida y la salud. La ANDA o cualquier otra institución que preste el servicio de agua potable debe garantizar que el agua que provee cumpla con los requisitos de calidad necesarios para el consumo humano: sin olor, color ni sabor.

Art. 4 literal f) y 6 LPC.

Escriba en forma breve

Ejemplos de violación a este derecho:



3. NUESTRO DERECHO AL CUMPLIMIENTO

Derecho a recibir los servicios en los términos y condiciones ofrecidas por el proveedor.

Art. 86 inciso 3. Constitución y Art. 4 literal e) y 24 LPC.

Escriba en forma breve

Ejemplos de violación a este derecho:



4. NUESTRO DERECHO A LA NO SUSPENSIÓN

Derecho a que el servicio no sea suspendido o desconectado sin causa legal.

Art. 86 inciso 3. Constitución, Art. 4 literal e) y 24 LPC y Art. 1 y 4 A.E. 980.

Escriba en forma breve

Ejemplos de violación a este derecho:



5. NUESTRO DERECHO AL COBRO JUSTO

Derecho a que se cobre el servicio recibido de acuerdo a las tarifas aprobadas legalmente.

Art. 86 inciso 3. Constitución, Art. 4 literal e) LPC, Art. 2 y 4 A.E. 980.

Escriba en forma breve

Ejemplos de violación a este derecho:



6. NUESTRO DERECHO A LA COMPENSACIÓN

Derecho a recibir compensación en caso de que los servicios no sean entregados en la calidad, cantidad o forma ofrecida.

Art. 86 inciso 3. Constitución, Art. 4 literal g) y 13 LPC.

Escriba en forma breve

Ejemplos de violación a este derecho:



7. NUESTRO DERECHO AL RECLAMO

Derecho a reclamar y denunciar las violaciones a sus derechos.

Art. 4 literales h, i y k) y 109 LPC.

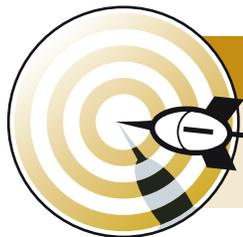
Escriba en forma breve

Ejemplos de violación a este derecho:



IV

Irregularidades e ilegalidades en el Servicio de Agua



OBJETIVO A LOGRAR

Quienes participan en las capacitaciones tipifiquen técnicamente las diferentes irregularidades e ilegalidades cometidas por la ANDA.

Cobros excesivos y cobros indebidos

Es común escuchar a las personas decir que les están facturando un cobro excesivo o un cobro indebido por el servicio de agua potable, pero muchas veces no saben si esto es realmente así o no.

Primero debemos diferenciar estos conceptos:

COBRO EXCESIVO, es cuando hay una o varias irregularidades que causan que la cantidad de dinero que se cobra sea muy elevada, pero estas no son responsabilidad de la ANDA y es la persona usuaria quien debe solucionar esa situación para evitar el cobro excesivo.

COBRO INDEBIDO, es cuando se están generando facturas muy elevadas, por irregularidades que son responsabilidad del proveedor y hacen que el cobro excesivo se convierta en un cobro indebido o ilegal, dando lugar a un reclamo por parte de la persona consumidora.

IV.1 IRREGULARIDADES QUE CAUSAN COBROS EXCESIVOS

A partir de las denuncias recibidas en CDC por parte de las personas usuarias de los servicio de agua potable, se han podido identificar tres situaciones irregulares que generan cobros excesivos sin responsabilidad del proveedor:



A. LAS FUGAS EN LAS INSTALACIONES. Una fuga es cualquier consumo de agua hecho de manera involuntaria, por ejemplo una ruptura en alguna cañería o un desperfecto en el inodoro e incluso robos de agua por parte de terceros; estos generan consumos excesivos, ya que además del consumo regular que hacen los habitantes de la casa, producen un consumo adicional innecesario.

B. MALOS HÁBITOS DE CONSUMO. Los malos hábitos a la hora de utilizar el agua pueden ocasionar consumos excesivos, siendo unos pocos litros hasta varios metros cúbicos, así por ejemplo podemos mencionar, el típico caso de dejar abierto el chorro mientras se cepillan los dientes y una práctica que muy pocos la toman en cuenta como utilizar el inodoro como basurero o juguete.



C. PÉRDIDA DEL SUBSIDIO O DIFERENTE RANGO TARIFARIO. Las personas usuarias del servicio de agua, casi siempre tenemos el mismo consumo de agua, pero hay ocasiones en las cuales por alguna razón hacemos uso voluntario de un poco más de agua que de costumbre y eso hace que el consumo se incremente uno o dos metros cúbicos en un determinado mes.

Este incremento en el consumo, en la mayoría de casos, no tendría mayores consecuencias, pero hay situaciones en las que nuestro consumo habitual está justo en el borde del subsidio o de un bajo rango tarifario y el incremento de uno o dos metros cúbicos en el consumo hacen que perdamos el subsidio o caigamos en un rango tarifario diferente, como por ejemplo al pasar de 20 a 40 metros cúbicos en un mes.

IV.2 IRREGULARIDADES QUE CAUSAN COBROS INDEBIDOS

Existen al menos 6 posibles irregularidades por las cuales pueden presentarse reclamos ante los proveedores del servicio de agua potable y son las siguientes:



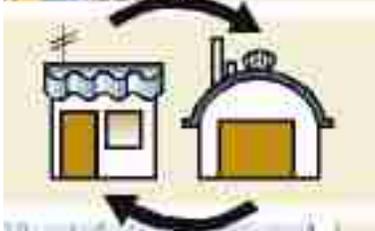
A. ESTIMACIÓN INCORRECTA DEL CONSUMO. Es cuando el consumo mensual es facturado sin lecturas, y sin apegarse a lo regulado en los pliegos tarifarios o contrato de servicio, porque no se cuenta con un medidor, o por que este no funciona, o no se ha tomado en cuenta la lecturas real del medidor si este funciona.



B. ALTERACIÓN DE LECTURAS. Son los casos en los que el proveedor en uno o más meses factura el consumo con lecturas falsas, ya que las lecturas que aparecen en el recibo no son coherentes con las lecturas registradas por el medidor en las fechas correspondientes.



C. MEDIDOR DEFECTUOSO. Se produce cuando el contador no mide correctamente el consumo que se está realizando en la casa, ya que registra más agua de la que se gasta realmente, debido a que ya pasó su vida útil, o ha sido dañado debido al maltrato por parte de terceros.



D. MALA APLICACIÓN DE TARIFAS. Es cuando el proveedor del servicio aplica una tarifa que no corresponde, al uso o fin principal del inmueble, a lo definido en los pliegos tarifarios, o lo establecido en el contrato respectivo.



E. COBROS DUPLICADOS. Son generados cuando el proveedor factura cargos por servicios brindados o que brindara, pero que ya han sido cancelados en su debido momento. Por ejemplo, en ocasiones, en el recibo de un mes aparece cobrado como saldo pendiente el mes anterior aunque este ya este pagado.



F. COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS. Se producen cuando la ANDA factura cargos por servicios que no ha prestado y no prestarán ya que no son necesarios o no se han solicitado.

Como cuando la ANDA obliga a pagar el cargo por reconexión aunque no hayan suspendido el servicio y la persona haya pagado las cuotas atrasadas y el recargo por pago extemporáneo.



G. ALZA ILEGAL DE TARIFA. Sucede en los sistemas autoabastecidos cuando el proveedor, injustificadamente, realiza incrementos a la tarifa sin el consentimiento de las personas consumidoras.

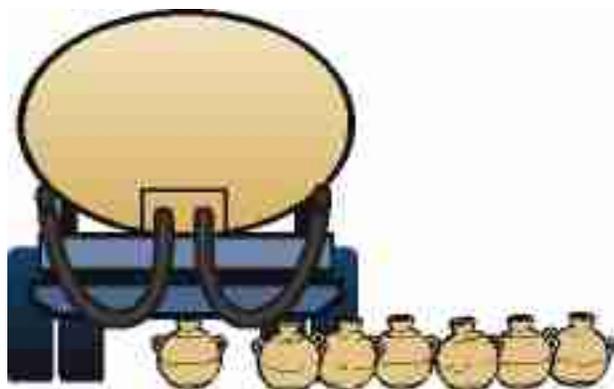
IV.3 OTRAS IRREGULARIDADES POR PARTE DE ANDA

A. MALA CALIDAD DEL SERVICIO. Los problemas con la calidad del servicio están relacionados con la regularidad con que se presta el servicio de agua potable, son muy frecuentes en casi todo el país, y pueden darse en dos casos:

Irregularidad del servicio. Es lo que en otras palabras se le llama racionamiento, es cuando en la colonia o comunidad se brinda el servicio, pero sin certeza de cuando se recibirá y cuando se recibe es por pocas horas en el día y muchas veces en la madrugada.



Desabastecimiento. Se da cuando en las colonias o comunidades pasan varias semanas e incluso meses sin recibir ni una gota de agua potable.

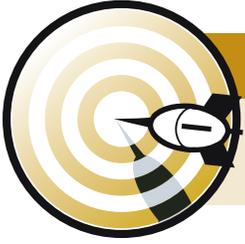


B. MALA CALIDAD DEL PRODUCTO. Son problemas de mala calidad del agua que se recibe y que es inadecuada para el consumo humano pues tiene algún olor, sabor o color, debido a que contienen algún contaminante como basura, lodo, algún tipo de químico extraño y hasta heces fecales.



V

Identifiquemos el origen de un cobro excesivo



OBJETIVO A LOGRAR

Quienes participan en las capacitaciones conozcan cómo identificar cuándo el cobro es injustificado y excesivo.

Como se ha explicado antes, un **cobro excesivo**, puede generarse por diversas razones, pero **la causa más común del cobro excesivo es el CONSUMO EXCESIVO**.

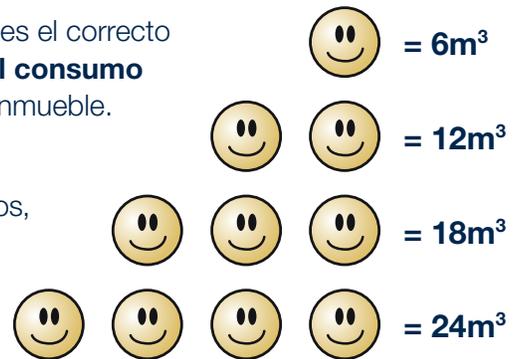
Un **consumo excesivo** consiste en que la cantidad de M³ de agua facturados, es mayor que la cantidad estimada de M³ de agua que se consumen en el inmueble.

V.1 ¿CÓMO SABER SI MI CONSUMO ES EXCESIVO?

Una manera sencilla de saber si el consumo que se está facturando es el correcto o no, es verificando **si el consumo facturado** es congruente con **el consumo estimado** en razón del **número total de personas** que habitan el inmueble.

Esta se hace multiplicando el número de habitantes por seis.

Si el resultado es igual o mayor al consumo de metros cúbicos facturados, **significa que el consumo facturado es normal**, pero si la cantidad obtenida es menor que el consumo facturado, **significa que el consumo facturado es excesivo**.



V.2 ¿QUÉ HAGO SI MI CONSUMO FACTURADO ES EXCESIVO?

1. VERIFICAR LAS LECTURAS FACTURADAS Y LAS LECTURAS DEL MEDIDOR

Si se sabe que el consumo facturado efectivamente es excesivo, lo primero que se debe verificar es que **la lectura actual del recibo** se corresponda con **la lectura real del medidor**.

La lectura real del medidor siempre debe ser mayor que la lectura actual facturada si hay un consumo permanente. Y si no se ha gastado agua en mucho tiempo la lectura debe ser la misma.

Si las lecturas del recibo y del medidor no corresponden, es evidente que se está produciendo una alteración de lecturas y la persona usuaria debe presentar su reclamo por esta causa ante el proveedor del servicio.

Pero si las lecturas del medidor y del recibo se corresponden, deberá verificarse el estado de las instalaciones y del medidor.



2. VERIFICAR LAS INSTALACIONES INTERNAS Y EL ESTADO DEL MEDIDOR

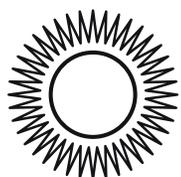
La responsabilidad por el consumo excesivo puede ser por un problema de fugas en las instalaciones internas o por problemas con el funcionamiento del medidor. Para determinar cual es la causa, es necesario realizar dos "pruebas artesanales", la primera es una "prueba de fugas" y otra es una "prueba de marcación de volumen".

Antes de realizar las pruebas artesanales debe asegurarse de que está cayendo agua, que el medidor funciona al abrir los chorros, además, es necesario revisar que no haya escapes de agua en baños, chorros, e inodoros para tener la seguridad de que no hay fugas superficiales.

a. VERIFICACIÓN DE FUGAS INTERNAS O SUBTERRÁNEAS

PRUEBA DE FUGAS

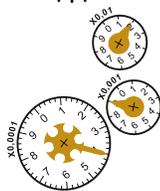
Al iniciar la prueba revise que todos los chorros de la casa se encuentren cerrados y asegúrese que nadie los abra mientras realizan las pruebas, ahora siga los pasos que se presentan a continuación:



PRIMERA PARTE:

Durante el día. En este momento se busca ubicar fugas grandes.

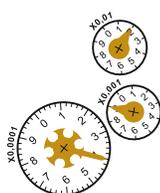
1. Apunte la lectura de los números y las agujas del medidor al iniciar la prueba y la hora en la que comenzó con la prueba.
2. Espere 15 minutos sin que nadie haga uso de agua en la casa.
3. Apunte la lectura de los números y agujas del medidor luego de los 15 minutos y la hora que se termina esa prueba.



SEGUNDA PARTE:

Durante la noche. En parte se pretende encontrar fugas pequeñas.

1. Apuntar la lectura de los números y las agujas del medidor al finalizar el día cuando ya no se utilice el agua y la hora en que se tomó esa lectura.
2. Asegúrese de que nadie use agua durante toda la noche hasta el día siguiente.
3. Apuntar la lectura del medidor al día siguiente antes de que se comience o utilizar el agua y la hora en que se tomó esa lectura.



INTERPRETANDO LOS RESULTADOS:

La interpretación de esta prueba es muy sencilla.

Si nota cambios entre la lectura del inicio de la prueba con la lectura tomada después de los 15 minutos o cambios entre la lectura tomada al finalizar el día y la obtenida el día siguiente, puede estar seguro o segura de que existen fugas en las instalaciones de la casa, y es necesario hacer una revisión completa de la tubería, lo cual es responsabilidad de la persona usuaria.

Si nota que no hay cambios entre las lecturas tomadas antes y después de que no hubo consumo de agua, puede afirmar que no existen fugas ni derrames en las instalaciones de la casa.

b. VERIFICACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR

PRUEBA DE MARCACIÓN DE VOLUMEN

El objetivo de la prueba es determinar si su medidor está marcando adecuadamente lo que consume, y siempre debe hacerse después de haber hecho la prueba de fugas y haber verificado que no existe ningún tipo de fugas.

Esta prueba consiste en sacar una determinada cantidad de agua y comprobar si el medidor marcó esa cantidad o si registró una cantidad diferente.

Para realizar la prueba debe tener a la mano un garrafón de agua de 5 galones o 19 litros vacío y seguir los siguientes pasos:



LA PRUEBA DE VOLUMEN:

Ver las lecturas del medidor antes y después de llenar el garrafón.

1. Apunte la lectura de los números y agujas del medidor antes de llenar el garrafón
2. Llene el garrafón con agua, hasta el cuello, directamente de un chorro.
3. Cuando las agujas se detengan, apunte la lectura de todos los indicadores del medidor después de llenar el garrafón.

A fin de obtener mejores resultados, es necesario apuntar las lecturas exactamente como se encuentran en el medidor y hacer esta prueba al menos tres veces seguidas, y recuerde anotar la fecha en que la realiza.



INTERPRETANDO LOS RESULTADOS:

Interpretar esta prueba al igual que la anterior es fácil.

Como resultado de las pruebas, la variación entre la lectura tomada antes de llenar el garrafón y la tomada después de llenarlo, debe ser de 19 o 20 litros aproximadamente, si esto es así, el medidor se encuentra en buen estado, pero si registra mucho más o mucho menos litros, significa que está descalibrado y por tanto debe presentar su reclamo y pedir a la ANDA un análisis del medidor, una compensación por lo facturado de manera indebida por este mal funcionamiento, y el cambio del medidor por uno nuevo.

V.3 SI NO HAY FUGAS Y EL MEDIDOR ESTÁ BIEN, ¿POR QUÉ TENGO UN CONSUMO EXCESIVO?

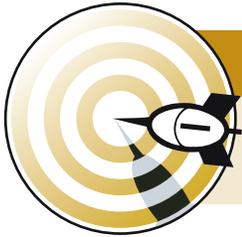
Si se ha verificado que no hay fugas en las instalaciones y que el medidor se encuentra en buen estado, el problema puede ser un mal uso de agua o por malos hábitos de consumo o robos de agua.

Para ello es recomendable realizar un monitoreo de lecturas, el cual se realiza anotando diariamente las lecturas del medidor y observando en que momento es que se dispara el consumo y así corregir el problema de inmediato, al percatarse de la causa.



VI

Gestionando reclamos



OBJETIVO A LOGRAR

Quiénes participan en las capacitaciones puedan conocer mecanismos para la gestión de reclamos y la promoción de la participación ciudadana.

VI.1 ¿CÓMO REALIZAR UN RECLAMO?

Muchos reclamos presentados ante los proveedores o ante la institución gubernamental de protección al consumidor, son denegados, no porque la persona consumidora no tuviera la razón, sino debido a que las personas usuarias no presentaron su reclamo en la forma correcta.

Por ello, es muy importante que los ciudadanos y las ciudadanas tengan una participación activa en la defensa de sus derechos como personas consumidoras, y sepan actuar bien ante cada situación.

A. PRESENTACIÓN DE RECLAMOS INDIVIDUALES

Si el problema que enfrenta es de facturación o afecta sólo a su vivienda, se debe presentar el reclamo individual, en la forma siguiente:

1. Fotocopie al menos los últimos 6 recibos.

2. Tome la lectura del medidor y anote la fecha.

3. Elabore una carta que contenga los siguiente elementos:

- Debe ir dirigida al "Jefe de Facturación y Reclamos", de la región que corresponda: metropolitana, central, occidental o la oriental, en el caso que el servicio sea brindado por ANDA o a nombre de la empresa o institución que brinda el servicio.
- La identificación de la persona usuaria o titular de la cuenta y el número de la cuenta.
- Explicación del problema en la facturación y de la causa que lo esta originando: estimación incorrecta del consumo, alteración de lecturas, medidor defectuoso, mala aplicación de tarifas, cobros duplicados, o cobros por servicios no prestados.
- Petición expresa de resolver el problema planteado, y solicitando: la devolución de lo pagado o reducción de lo cobrado indebidamente, el cambio de medidor, o el ajuste de la tarifa según corresponda.
- Citar un lugar para recibir la respuesta y la firma de quién presenta el reclamo.

4. Presente su carta junto con la copia de su recibo y la lectura de su medidor en la agencia de su localidad con una copia para que sea firmada y sellada de recibido.

5. La respuesta deberá recibirla a más tardar treinta días después de interpuesto el reclamo, de no recibirla o si la respuesta es desfavorable, deberá presentar su denuncia ante la institución gubernamental de protección a la persona consumidora, en la misma forma que presentó su reclamo ante el proveedor.

6. Para hacer su autogestión de la mejor manera, durante todo el proceso del reclamo usted puede solicitar la asesoría del CDC, al teléfono 2222-3232, ó a las organizaciones de personas consumidoras que existen en su localidad.

A CONTINUACIÓN SE PRESENTA UN FORMATO DE CARTA QUE PUEDE SER USADO PARA LA PRESENTACIÓN DE LOS RECLAMOS DE FORMA INDIVIDUAL.

Lugar y fecha: _____

Señor(a): _____

Región: _____

Yo, _____, portador(a) de mi DUI número: _____
usuario(a) del servicio ofrecido por ustedes, con cuenta número: _____
a nombre de: _____

A ustedes expongo la siguientes problemática:

Por lo antes expuesto solicito:

- Se resuelva la situación planteada.
- _____
- _____
- _____

A efecto de pruebas anexo los siguiente documentos:

- Copia de recibos
- Lectura actual del medidor:
- _____

Cualquier resolución hacérmela saber por escrito a la siguiente dirección:

Firma de la persona usuaria

Firma y sello de recibido ANDA

CC: Centro para la Defensa del Consumidor
u otra organización de consumidores en la localidad

B. Presentación de Reclamos Colectivos

Si el problema afecta a toda una comunidad o a un buen grupo de personas, lo mejor es realizar el reclamo de manera colectiva. De esta forma se puede hacer una gestión con mayor fuerza en las oficinas de ANDA o en la de cualquier empresa prestadora del servicio de agua potable.

Para ello la directiva de la comunidad o un grupo de representantes de las personas afectadas deben seguir el trámite siguiente:

1. Hacer una lista con el nombre, DUI, Número de acta y firma de las personas afectadas.

2. Elaborar una carta que contenga los siguiente elementos:

- a. La carta debe ir dirigida al presidente/a de la ANDA, en el caso que el servicio sea brindado por ANDA o a nombre de la empresa o institución que brinda el servicio.
- b. La identificación de la comunidad o colonia donde se está dando la problemática.
- c. Explicación detallada de la problemática que está enfrentando la colonia o comunidad: irregularidad del servicio, desabastecimiento, o mala calidad del agua, y la fecha desde cuando se está enfrentando dicha situación. Si al problema se juntan cobros excesivos, también debe mencionarlos.
- d. Petición expresa de resolver el problema planteado solicitando: el restablecimiento o normalización del servicio, mejoramiento de la calidad del agua, y si hay problemas con los cobros, la revisión de los mismos.
- e. Solicitud de sostener una reunión con representantes de la institución, a más tardar quince días después de recibida la carta, para acordar un mecanismo de seguimiento para la problemática de la comunidad.
- f. Citar un lugar, teléfono y una persona como contacto para recibir la respuesta. Aquí puede indicar a una persona de la asociación de consumidores que le vaya a apoyar, o que le está apoyando.
- g. Firma y sello de la directiva o representantes de la comunidad, indicando que se anexan las listas con los nombres y firmas de las personas afectadas.
- h. Agregar al pie de la página: con copia al CDC y PDDH u otra asociación de personas consumidoras que le esté apoyando.

3. Presente su carta junto con el listado de nombres y firmas de las personas afectadas, en las oficinas de la presidencia de ANDA o en las oficinas centrales del proveedor, con una copia de los documentos para que sea firmada y sellada de recibido.

4. Una vez recibida la carta en la presidencia de ANDA, puede llevar la copia firmada y sellada de recibido al CDC, o la asociación de personas consumidoras que le esté apoyando para que se le brinde acompañamiento a la gestión realizada por la comunidad, hasta que el caso sea resuelto favorablemente.



A CONTINUACIÓN SE PRESENTA UN FORMATO DE CARTA QUE PUEDE SER USADO PARA LA PRESENTACIÓN DE LOS RECLAMOS DE FORMA COLECTIVA.

Lugar y fecha: _____

Ingeniero
César Funes
Presidente de ANDA
Boulevard del Hipódromo,
No. 609,
Colonia San Benito

Nosotras y nosotros, las y los abajo firmantes, habitantes de _____
usuarios y usuarias de los servicios ofrecidos por la institución a su cargo.

A usted exponemos lo siguiente:

Debido a las razones expuestas solicitamos:

- Se resuelva a la brevedad posible la situación planteada.
- Se programe una reunión con representantes de la institución, a más tardar el día: _____, para acordar un mecanismo de seguimiento para la problemática que sufre nuestra comunidad.

A efecto de pruebas anexamos los siguiente documentos:

- Copia de recibos
- Lectura actual del medidor:
- _____

A efecto de realizar cualquier comunicación establecemos como persona contacto:

Señor(a): _____

A quien podrán contactar al siguiente teléfono y dirección: _____

Por la comunidad firmamos:

Se anexan firmas de las personas afectadas

Firma y sello de recibido ANDA

CC: Centro para la Defensa del Consumidor
Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos
u otra organización de consumidores en la localidad



M Ó D U L O 2

Servicio de Energía Eléctrica

OBJETIVO GENERAL

Quienes participan en las capacitaciones puedan reflexionar críticamente en la prestación del servicio de energía eléctrica, a fin que conozcan sus derechos y los principales mecanismos para exigir su cumplimiento y sustentar sus reclamos.



Conozcamos los mecanismos de verificación del consumo de energía eléctrica

Este tema se refiere a la forma de cómo las personas consumidoras podemos conocer el gasto mensual de energía eléctrica. Así, es necesario saber que las y los consumidores tenemos dos mecanismos de verificación del consumo de energía eléctrica: el medidor y el recibo.

Primero, debemos saber muy bien, que la ley obliga a las empresas que nos dan el servicio, a cobrarnos con base en la lectura de los medidores de energía. Por eso es que las compañías distribuidoras de energía mandan a sus empleados o empleadas a leer nuestro contador de energía.

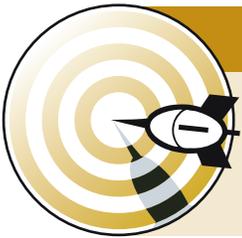
¿Y cómo hacer para saber si lo que apunta este muchacho o muchacha es lo que verdaderamente me ponen en el recibo?

Verificando nuestro consumo que aparece en el contador y revisando el recibo que nos llega. Además es muy importante saber que la unidad de medidas es el kilovatio/hora.

Muy pocas veces nos fijamos en el medidor o “contador”, que tenemos en casa. Este aparato registra exactamente la energía eléctrica que consumimos. Por eso es muy importante que sepamos leer lo que indica nuestro medidor.



I.1 LOS MEDIDORES COMÚNMENTE UTILIZADOS



OBJETIVO A LOGRAR

Quienes participan en las capacitaciones puedan familiarizarse con los tipos de medidores comúnmente utilizados por las empresas proveedoras de servicio eléctrico, conozcan su funcionamiento y lectura para controlar el consumo de energía eléctrica.

HAY VARIOS TIPOS DE MEDIDORES O “CONTADORES”, LOS CUALES ESTUDIAREMOS MÁS ADELANTE. AHORA BIEN, TODOS TIENEN DISTINTAS FORMAS PERO TODOS MIDEN KILOVATIOS/HORA (KW/H).

Aprendamos a leer medidores

Para apreciar el consumo realizado de energía eléctrica, en los diferentes tipos de medidores comúnmente utilizados, este puede observarse en el tablero que está en la parte de enfrente, donde están ubicados varios relojes con sus agujas según sea el caso, o sólo números. Tanto las agujas como los números se llaman indicadores.

Una regla muy importante para leer correctamente los medidores de energía, es esperar que la aguja que está en cada reloj, esté sobre el número o que lo haya rebasado para anotarlo debidamente, como en este caso que ya pasó del número 9.



Para conocer cuál es la cantidad de kilovatios/hora que marca el medidor, comenzamos a leer de izquierda a derecha, así:

Primero, anotamos el número que indica la aguja del primer reloj de la derecha; luego, anotamos lo que señala el segundo reloj; y así sucesivamente hasta llegar al último reloj que se ve a la izquierda.

EL PRIMER RELOJ DE LA DERECHA REFLEJA LAS **UNIDADES**; EL SEGUNDO LAS **DECENAS**; EL TERCERO INDICA LAS **CENTENAS**; EL CUARTO RELOJ SEÑALA LAS **UNIDADES DE MILLAR**; Y EL QUINTO MARCA LAS **DECENAS DE MILLAR** DE KILOVATIOS/ HORA CONSUMIDOS.



Decenas de millar



Unidades de millar



Centenas



Decenas



Unidades

Vamos a ilustrarlo, tomando como ejemplo el caso de estos relojes.

EN EL PRIMER RELOJ DE LA DERECHA, que nos indica las unidades de kilovatios/hora, la aguja se mueve de la izquierda hacia la derecha. En este caso se debe anotar el número 9, porque la aguja aún no ha llegado al 0.

EN EL SEGUNDO RELOJ QUE REFLEJA LAS DECENAS, la aguja se mueve de derecha a izquierda, y al igual que en el anterior, anotamos el número 9 porque aún no ha llegado al 0.

EN EL TERCER RELOJ QUE MARCA LAS CENTENAS, la aguja se mueve de la izquierda a la derecha. Así se ha de anotar el número 1 y no el 2 porque todavía no ha llegado a este último.

EN EL CUARTO RELOJ QUE NOS DA LAS UNIDADES DE MILLAR, la aguja ha rebasado el 6, que es el número que anotamos porque aún no ha llegado al 7.

EN EL QUINTO RELOJ que nos da las decenas de millar, nos indica que debemos anotar el número 1, ya que la aguja no ha llegado al 2.

Entonces, según lo que marcan las agujas de los cinco relojes del medidor, la lectura completa es la siguiente:

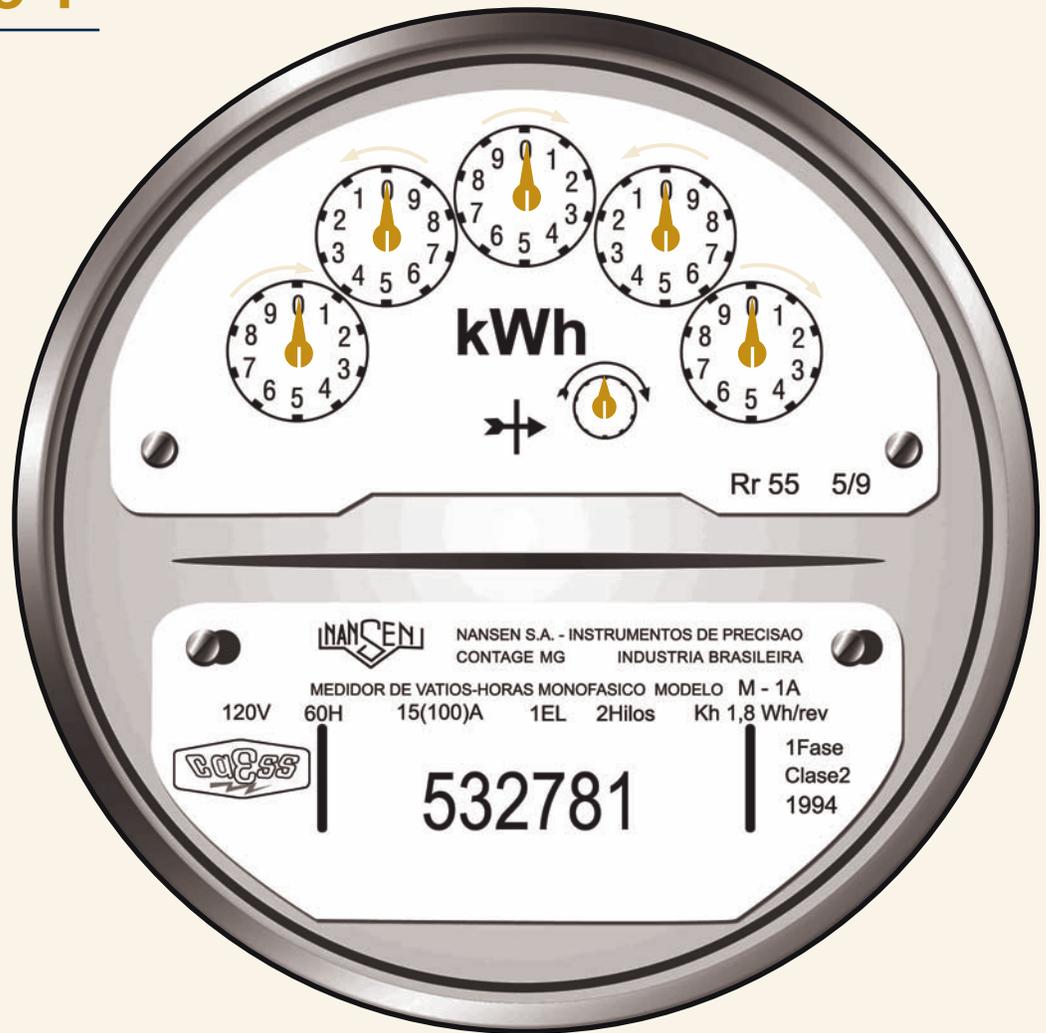
— 1 — 6 — 1 — 9 — 9 —

Es decir, 16 mil 199 kilovatios/hora consumidos hasta la fecha en que se ha tomado la lectura.

Medidor tipo 1

Este es el más común de todos, presenta cinco relojes en la parte superior. Cada reloj, en su parte interior se encuentra numerado del cero al nueve, y sus agujas se mueven unas hacia la izquierda y otras hacia la derecha, tal como lo explicamos anteriormente. Cuando el empleado o empleada llega a la casa o negocio, anota el número que indican las agujas en cada reloj.

Por eso es importante que para una correcta toma de lectura, nos fijemos en el sentido que giran las agujas de cada reloj indicada por la dirección de las flechas imaginarias que aparecen sobre cada reloj.



AHORA PRACTIQUEMOS La lectura del medidor tipo 1.

ESCRIBA la lectura que describen las agujas:



DIBUJE las agujas que describirían las lecturas:



Medidor tipo 2

Este tipo de medidores funcionan igual que el anterior, la única diferencia es que el medidor Tipo 2 sólo tiene 4 relojes, que nos indican las unidades, decenas, centenas y millares de kilovatios hora consumidos. Para anotar la cantidad de energía gastada, los leemos siempre iniciando **desde la derecha hacia la izquierda**.

Aplicando el mismo procedimiento de la lectura:

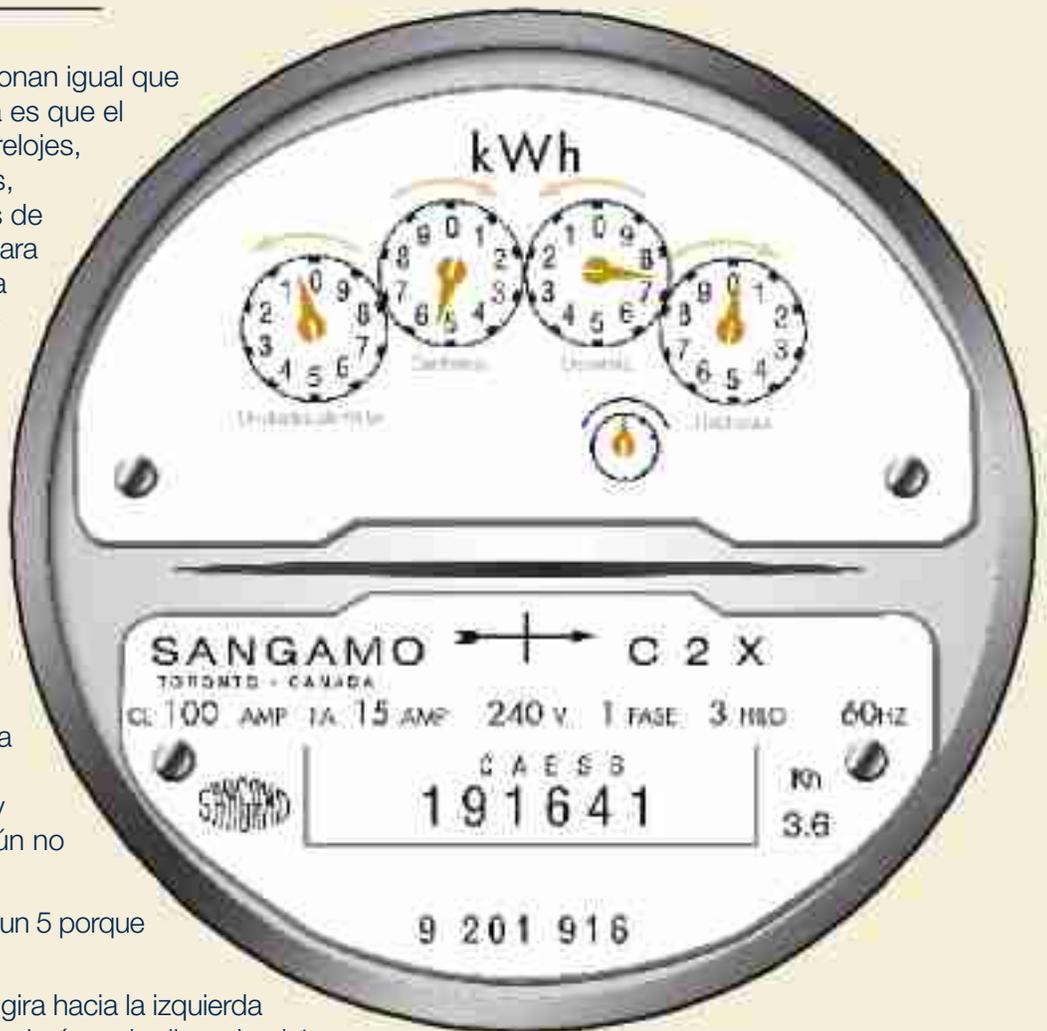
El primer reloj nos indica 0, ya que su aguja va girando hacia la derecha y acaba de rebasarlo, pero todavía no ha llegado al 1.

En el segundo reloj la aguja gira en sentido contrario del primero (hacia la izquierda), y anotamos el 7 puesto que aún no llega al 8.

En el tercer reloj nos señala un 5 porque no ha llegado al 6.

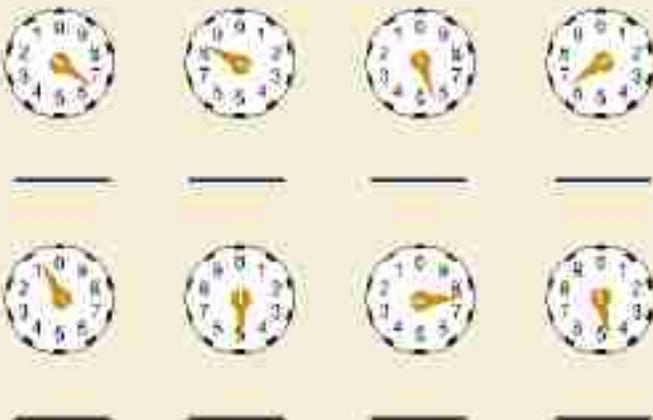
Y el cuarto reloj cuya aguja gira hacia la izquierda marca el número 0, porque todavía no ha llegado al 1.

O SEA, QUE NUESTRO EJEMPLO DE MEDIDOR DE ENERGÍA MARCA A LA FECHA LA LECTURA 570 KILOVATIOS/HORA.

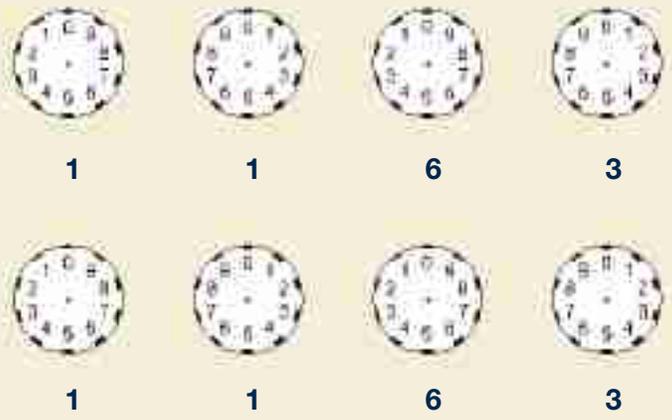


AHORA PRACTIQUEMOS. La lectura del medidor tipo 2

ESCRIBA la lectura que describen las agujas:



DIBUJE las agujas que describirías las lecturas:



Medidor tipo 3

Este medidor es el más sencillo para la toma de lectura, posee un tablero con números que indica la cantidad de kilovatios/hora consumidos. Son conocidos como contadores “**ciclométricos**”.

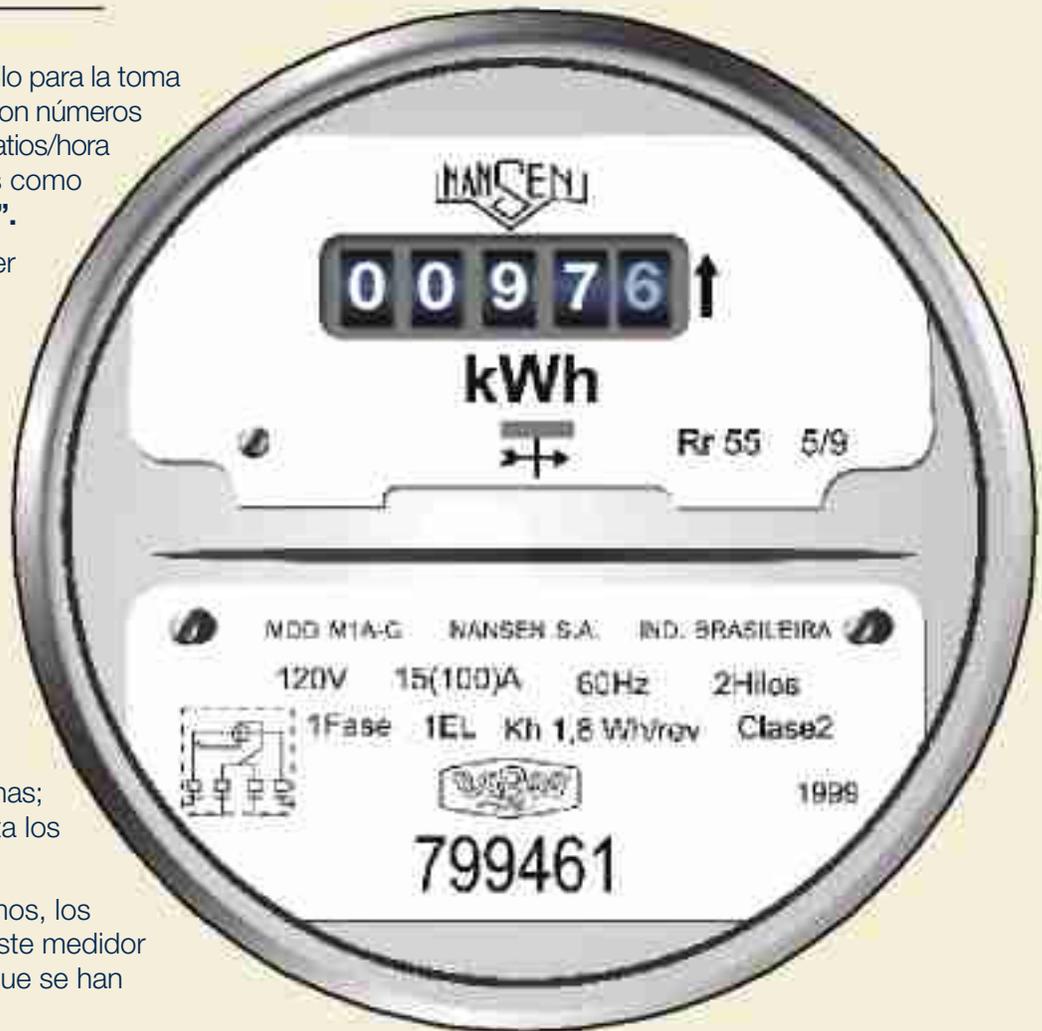
Debemos saber que el primer número de la derecha que puede ser rojo o blanco, representa las fracciones de kilovatios/hora, por eso es que no se toma en cuenta al momento de hacer la lectura.

En este caso, **la lectura siempre se inicia de derecha a izquierda pero a partir del segundo número a la derecha** que representa las unidades; el tercer número nos indica las decenas; el cuarto, las centenas; y el quinto número representa los millares de kilovatios hora.

En el ejemplo que presentamos, los números que nos muestra este medidor “ciclométrico”, nos indican que se han consumido **97 kilovatios/hora**, hasta la fecha.

Las personas consumidoras de energía eléctrica debemos saber que los medidores o “contadores”, con el tiempo se dañan; y cuando esto sucede registran un consumo irreal, o falso; lo que nos puede acarrear pérdidas económicas al cancelar cuentas que no son correctas.

Por eso se recomienda solicitar una inspección cada seis meses, ya que se tiene derecho a dos inspecciones al año sin costo adicional para el usuario.



AHORA PRACTIQUEMOS. La lectura del medidor tipo 3

ESCRIBA la lectura que describen los indicadores:

0 1 0 4 3

Respuesta: _____

0 0 0 3 1

Respuesta: _____

0 9 0 5 5

Respuesta: _____

0 3 3 1 9

Respuesta: _____

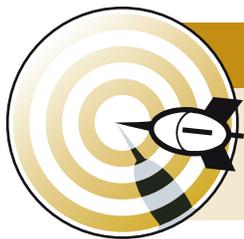
1 2 0 5 0

Respuesta: _____

0 0 9 2 0

Respuesta: _____

1.2 CONOZCAMOS EL RECIBO DE COBRO



OBJETIVO A LOGRAR

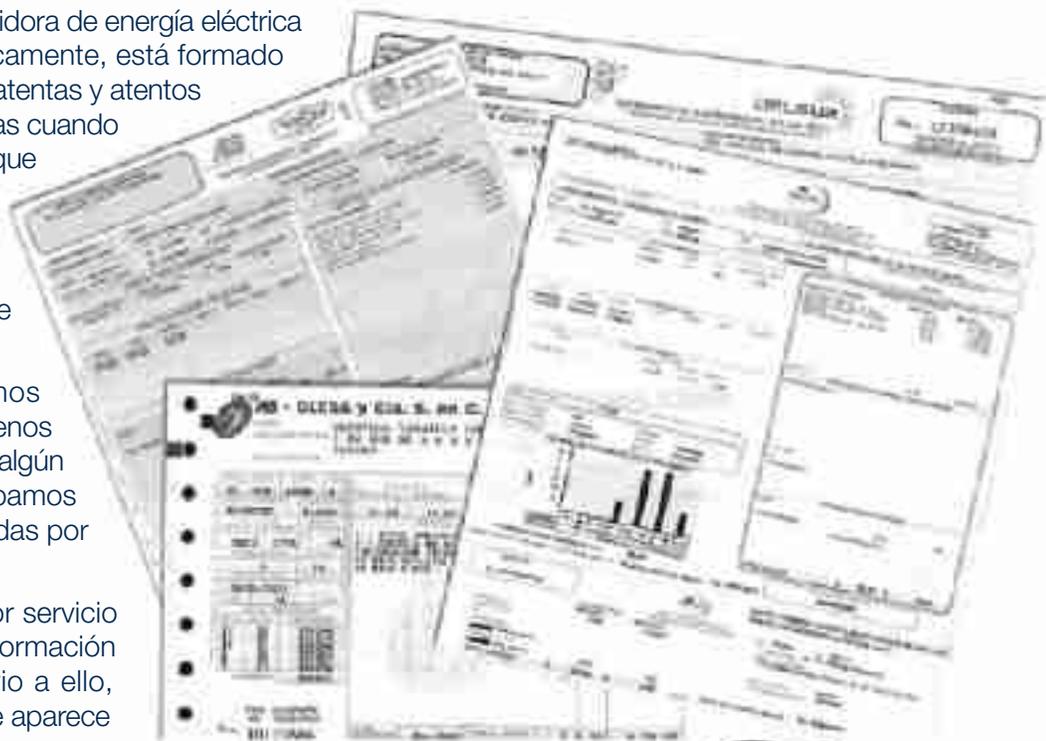
Quienes participan en las capacitaciones aprendan a identificar las partes del recibo, para vigilar su facturación mensual con la finalidad de monitorear su consumo.

El recibo de la empresa distribuidora de energía eléctrica que llega a nuestra casa básicamente, está formado por dos piezas. Hay que estar atentas y atentos a que nos devuelvan una de ellas cuando las separan en el momento en que cancelamos el recibo.

Este comprobante de pago debe estar sellado y con la fecha marcada del día en que efectuamos el pago.

Es importante que guardemos esos recibos cancelados, al menos por 5 años, ya que en caso de algún reclamo con esos recibos probamos que hemos cancelado las deudas por consumo de energía.

Para determinar si el cobro por servicio es correcto, ha de leerse la información que contiene su recibo. Previo a ello, debería tener la lectura real que aparece en su contador.



ES IMPORTANTE SABER QUE LAS PARTES DEL RECIBO QUE A CONTINUACIÓN SE EXPLICAN, SIRVEN PARA TODOS LOS TIPOS DE RECIBOS DE LAS DIFERENTES EMPRESAS DISTRIBUIDORAS DE ENERGÍA ELÉCTRICA QUE LE BRINDAN EL SERVICIO A LAS PERSONAS USUARIAS.

- **Datos de la persona usuaria y la empresa.**
- **Datos del suministro.**
- **Precio o tarifa aplicada.**
- **Lecturas y consumos.**
- **Detalle de la facturación.**
- **Detalle de otros cargos e ingresos.**
- **Detalle de tasas municipales.**
- **Datos del reverso de la factura.**



Cómo Leer el Recibo de CAESS, CLESA, DEUSEM, DELSUR y EEO.

IDENTIFIQUEMOS LA PERSONA USUARIA Y LA EMPRESA

- 1. Factura:** Este es el número con que la empresa identifica la factura mensual para efectos de control interno y pago de impuestos.
- 2. Registro No.:** Es el número de inscripción que tiene la empresa en el Ministerio de Hacienda.
- 3. NIT:** Número de identificación tributaria de la empresa.
- 4. Giro de la empresa:** Es la actividad comercial principal a la que se dedica la empresa.
- 5. Oficina comercial:** Designa a la oficina que le corresponde llevar el control y atender a las y los clientes, así como, distribuir facturas según la zona donde se encuentra la vivienda o inmueble propiedad de la persona consumidora.
- 6. Cliente:** En este espacio aparece el nombre de la persona usuaria a quien se le da el servicio de energía eléctrica.
- 7. Dirección del servicio:** es donde está ubicado el servicio contratado.
- 8. Dirección de Cobro:** Es la dirección exacta donde se envía el recibo de cobro.
- 9. Tarifa:** Se refiere al tipo de tarifa que se le cobra a la persona consumidora de acuerdo a las características de su residencia o negocio.
- 10. Secuencia de ruta:** Es una guía que tienen las distribuidoras para la entrega de los recibos.

- 11. NIC:** Es el número de identificación del contrato firmado por la empresa y la persona usuaria.
- 12. NIS:** Este número identifica el suministro o servicio eléctrico.
- 13. NIR:** Es el número del recibo entregado a la persona usuaria para identificarla en caso de reclamo.
- 14. ID de cobro:** Por medio de este número las empresas conocen si el servicio de energía se cobra con o sin medición horaria. Las medianas y grandes demandas tienen horarios llamados “punta”, “valle” y “resto”.

- 15. Capacidad de suministro contratada:** Se refiere al rango de potencia puesto a disposición de la persona usuaria.
- 16. Demanda facturada:** Se refiere al rango de potencia servida a la persona usuaria del servicio eléctrico. Este es referido hasta 10 kilovatios de potencia en pequeñas demandas.
- 17. Capacidad leída:** Se refiere al rango de potencia utilizada por la persona usuaria del servicio eléctrico.

DATOS DEL SUMINISTRO

- 18. Cálculo de consumo:** Identifica el tipo de energía que se sirve, ya sea de baja, mediana o alta tensión.
- 19. Medidor:** Aquí se anota el número del medidor que posee la persona usuaria.
- 20. Multiplicador:** Es el elemento de transformación de la potencia requerida por la persona usuaria para determinar la cantidad de kilovatios/hora consumidos en el mes. Para la tarifa residencial el multiplicador es 1.0.
- 21. Tipo:** Es el tipo de consumo que realizan las personas consumidoras de medianas y grandes demandas, a partir de la ubicación del medidor con respecto a la transformación de energía.
- 22. Medi%./Per./Transf:** Registra las pérdidas de transformación de energía y potencia.

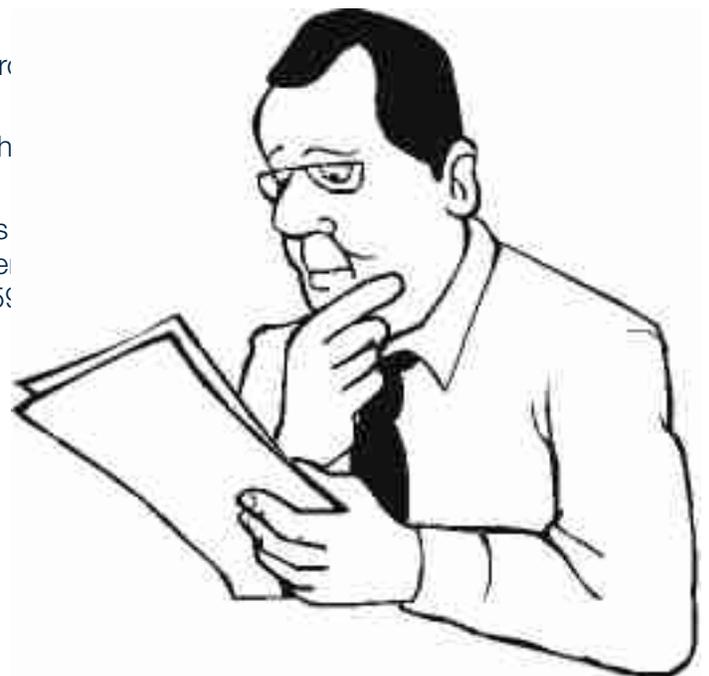
Formulario de datos del suministro eléctrico. El formulario está dividido en varias secciones:

- Encabezado:** Incluye el logo de la empresa y campos para identificación.
- Identificación:** Campos para el número de contrato (2060684) y el número del medidor (18/02008).
- Consumo:** Una tabla con columnas para el tipo de energía, el tipo de consumo, el multiplicador, y el consumo en kWh.
- Tarifas:** Una tabla con columnas para el tipo de tarifa, el precio por kWh, y el precio por potencia.
- Resumen:** Campos para el total de consumo y el total de otros servicios.

Hay una ilustración de una mano que apunta a un botón que dice "¡Haz clic! Y apaga" con el subtítulo "¡Cuida el medio!".

PRECIO O TARIFA APLICADA

- 23. Inicio:** Representa la fecha en que se inicia el cobro del precio de la energía consumida.
- 24. Final:** Representa la fecha en que se cierra el cobro de energía.
- 25. Energía:** Señala el precio que tiene cada kilovatio h que incluye cada período.
- 26. Punta:** Indica la tarifa que se cobra a las personas de medianas y grandes demandas de energía, e comprendido entre las 6:00 de la tarde y las 10:59 de la noche.
- 27. Resto:** Es la tarifa a medianas y grandes demandas entre las 11:00 de la noche a las 4:59 de la mañana.
- 28. Valle:** Tarifa a medianas y grandes demandas entre las 5:00 de la mañana y las 5:59 de la tarde.
- 29. Demanda:** Se refiere al registro de la capacidad de suministro utilizada por la persona usuaria mensualmente.



LECTURAS Y CONSUMOS

- 30. Tipos:** Identifica el tipo de servicio en relación a la condición horaria. En el caso de la tarifa residencial no se aplican los horarios “punta”, “resto” y “valle”.
- 31. Lectura actual:** Es la cantidad de kilovatios/hora que marca el medidor al momento que la empresa efectúa la lectura.
- 32. Lectura anterior:** Es la cantidad de kilovatios/hora que registró el medidor el mes anterior.
- 33. Consumo:** Es el total de Kilovatios/hora consumidos por la persona usuaria durante el período de facturación. Este dato se obtiene restando la cantidad que señala la “Lectura Actual” menos el registro de kilovatios/hora de la “Lectura Anterior”.
- 34. Historial de Consumo:** Representa en forma gráfica el consumo que hemos tenido en los últimos seis meses.
- 35. Promedio:** Es el resultado de sumar el consumo de los últimos seis meses y dividirlo entre los mismos seis meses.
- 36. Días Facturados:** Es el total de días que se cobran en el período.
- 37. Mes Facturado:** Señala el mes del año a que corresponde el cobro.
- 38. Fecha de Emisión:** Es la fecha en que la empresa elaboró el recibo de cobro.
- 39. Desde:** Representa la fecha en que se inicia el período de facturación.
- 40. Hasta:** Es la fecha en que se cierra el período de facturación.
- 41. Fecha de vencimiento:** Señala el último día disponible para cancelar el recibo sin recargo de mora.



DETALLE DE LA FACTURACIÓN

- 42. Cargo variable por uso de red:** Este cargo es aplicado según el consumo mensual de kilovatios/hora en un mes.
- 43. Costo por tasa municipal por poste:** Es la cantidad de dinero que las empresas cobran a las personas consumidoras, para recuperar los gastos que tienen en los pagos de tasas a las alcaldías, por el espacio que ocupan los postes de la red de distribución en las aceras públicas.
- 44. Total cargo por uso de red:** Es la cantidad que resulta de sumar las cantidades del cargo variable por uso de red, cargo fijo por uso de red y el costo por tasa municipal por poste.
- 45. Cargo por energía:** Es el costo en dinero por los kilovatios/hora consumidos en el mes.
- 46. Cargo por atención al cliente:** Es un cobro fijo que la empresa realiza a las personas consumidoras por la producción y envío del recibo de cobro mensual.
- 47. Subtotal:** Es la suma de todos los cobros anteriores: cargo fijo por uso de la red, cargo variable por uso de la red, costo por tasa municipal por poste, cargo por atención a la o el cliente y cargo por energía.

DETALLE DE OTROS CARGOS E INGRESOS

- 48. Conceptos gravados:** Son todos aquellos cobros por servicios adicionales que presta la distribuidora, por ejemplo: inspecciones, reconexiones, financiamientos, interés por mora, etc.
- 49. Ventas exentas:** Se refiere a todas aquellas compensaciones que la distribuidora debe entregar a la persona usuaria, por ejemplo: energía no servida, intereses devengados por las garantías pagadas por las y los usuarios del servicio, compensaciones por incumplimiento a las normas de calidad, etc.
- 50. Facturas pendientes de pago:** son aquellos recibos que no fueron pagados en la fecha de vencimiento establecida.
- 51. Total distribuidora:** Es la suma de todos los cobros anteriores que corresponden al servicio brindado por la empresa distribuidora de energía: cargo de distribución, costo por tasa municipal por poste, cargo de comercialización, cargo por energía, cargos varios o por otros servicios y facturas pendientes de pago.

Actualmente existe un acuerdo entre algunas alcaldías y las distribuidoras eléctricas, a fin que se incorpore en la factura, el cobro de tasas por servicios municipales. En este caso, las distribuidoras tienen la obligación legal de presentar de forma separada y clara las cantidades que corresponden en los conceptos siguientes:

DETALLE DE TASAS MUNICIPALES

- 52. Alcaldía:** Identificación de la Alcaldía municipal que realiza el cobro.
- 53. Titular de pagos:** Nombre de las persona propietaria del inmueble.
- 54. Dirección de cobro:** Es la dirección exacta donde se envía el recibo de cobro.
- 55. Cuenta:** Número de identificación del inmueble o propiedad del titular de pagos.
- 56. NIS y NIC:** El primero es el número que identifica el servicio eléctrico y el segundo, el número de identificación del contrato firmado por la empresa y la persona usuaria.
- 57. Mes facturado:** Señala el mes del año a que corresponde el cobro.
- 58. Fecha de emisión:** Es la fecha en que la alcaldía elaboró el recibo de cobro.
- 59. Detalle de tasas municipales:** Corresponde a los cobros que la alcaldía realiza a la persona usuaria en concepto de aseo, alumbrado público u otro cargo.
- 60. Total alcaldía:** Corresponde a la suma total de los servicios municipales cobrados en la factura.
- 61. Total a pagar:** Es la suma de todos los servicios brindados por la empresa de energía eléctrica y la alcaldía.

The image shows a utility bill with the following sections and details:

- Logo:** LOGO EMPRESA DISTRIBUIDORA
- Barcodes:** Two barcodes at the top left.
- Identificación de Cobro:**
 - Nº DE IDENTIFICACION DE COBRO: 2060684
 - FECHA DE EMISION: 15/03/2008
 - FECHA DE VENCIMIENTO: 15/03/2008
 - VALOR TOTAL: 20.00
 - VALOR TOTAL SERVICIOS: 5.00
 - VALOR TOTAL: 20.00
- DETALLE DE CARGOS:** A table with columns for 'CARGO', 'DESCRIPCION', 'VALOR', and 'VALOR UNITARIO'. It lists various charges like 'ENERGIA', 'DISTRIBUCION', 'COMERCIALIZACION', etc.
- DETALLE DE INGRESOS:** A table with columns for 'INGRESO', 'DESCRIPCION', 'VALOR', and 'VALOR UNITARIO'. It lists items like 'ENERGIA NO SERVIDA', 'INTERES POR MORA', etc.
- DETALLE DE TASAS MUNICIPALES:** A table with columns for 'TASA MUNICIPAL', 'DESCRIPCION', 'VALOR', and 'VALOR UNITARIO'. It lists 'TASA MUNICIPAL POR POSTE', 'TASA MUNICIPAL POR ENERGIA', etc.
- Other sections:** 'HAY UN PROBLEMA EN SU CABLEADO?', 'Haz clic! Y apaga', 'MENSUALIDAD', 'VALOR TOTAL A PAGAR', 'VALOR TOTAL A PAGAR SIN TASAS MUNICIPALES', 'VALOR TOTAL A PAGAR SIN TASAS MUNICIPALES Y CARGOS VARIOS', 'VALOR TOTAL A PAGAR SIN TASAS MUNICIPALES Y CARGOS VARIOS Y FACTURAS PENDIENTES DE PAGO'.

DATOS DEL REVERSO DE LA FACTURA DE LA FACTURA

En el reverso de la factura las distribuidoras al menos deben incluir la siguiente información:

1. Números de emergencia a las personas consumidoras puedan llamar, entendiéndose por emergencia el estado en el cual existe una situación de peligro a los bienes o a la vida de personas.
2. Lugares donde se puede pagar.
3. Centros de atención, dirección y números telefónicos para la atención al cliente.
4. Artículo 29 de Pliegos tarifarios vigentes inciso primero, tercero y cuarto.
5. Instrucciones para la lectura del medidor.
6. Dirección de página web de la distribuidora.



AHORA PRACTIQUEMOS La lectura del recibo de cobro.

Con base a este recibo responda lo siguiente:

Escriba la cantidad de kilovatios/hora que marca el medidor al momento que la empresa efectuó la lectura:

Escriba la cantidad de kilovatios/hora que registró el medidor el mes anterior:

Escriba el total de Kilovatios/hora consumidos por la persona usuaria durante el período de facturación:

Escriba porcentaje de consumo de los últimos seis meses:

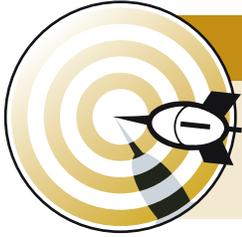
Escriba la fecha en que la empresa elaboró el recibo de cobro:

Escriba el último día disponible para cancelar el recibo sin recargo de mora:

Escriba el costo en dinero por los kilovatios/hora consumidos en el mes:



Conozcamos las tarifas de energía eléctrica

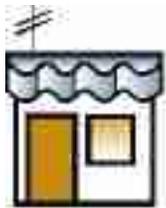


OBJETIVO A LOGRAR

Quienes participan en las capacitaciones puedan entender los tipos de tarifas y a conocer los cargos que aplican las empresas proveedoras del servicio de energía eléctrica.

II.1 CLASIFICACIÓN TARIFARIA

Además del medidor y el recibo mensual, las personas consumidoras debemos conocer la clasificación tarifaria en que nos ubican las empresas de acuerdo a nuestra demanda de consumo. Las empresas trabajan con tres clasificaciones tarifarias: "**Pequeña**", "**Mediana**" y "**Gran Demanda**". Aquí vamos a ver de qué se trata cada una de ellas.



1. Pequeña demanda

Esta clasificación se aplica a las personas consumidoras que necesitan hasta 10 kilovatios de potencia energética. Aquí se encuentran el sector residencial (I-R), el servicio general o comercial (1-G) y el de uso público (I-AP).

En el caso de la tarifa residencial (I-R) entran las personas consumidoras de casas de habitación y viviendas donde se desarrollan actividades profesionales, técnicas o de comercio, siempre que no se atiende al público en general. En cuanto a la tarifa comercial (1-G), en ella se clasifican a las personas consumidoras que se dedican a una actividad profesional, técnica o de comercio en donde atienden al público.

El servicio denominado como de **Uso Público** (I-AP), se refiere a los servicios de alumbrado que brindan las Alcaldías Municipales en todo el país.

En la clasificación de pequeña demanda están las personas usuarias que consumen de 1 a 49 kilovatios hora al mes, y los que consumen entre 50 y 99 kilovatios hora al mes. A este sector de la población, por mandato de la Ley, debe aplicársele el subsidio que paga el Estado contemplado en el acuerdo 37 emitido por la Superintendencia General de Electricidad y Comunicaciones, SIGET.



2. Mediana Demanda

Esta aplicación tarifaria se aplica a las personas consumidoras que necesitan desde 11 hasta 50 kilovatios de potencia energética. Aquí se encuentran los establecimientos comerciales y empresas medianas cuyas instalaciones, aparatos o maquinaria necesitan esa potencia para funcionar con normalidad.



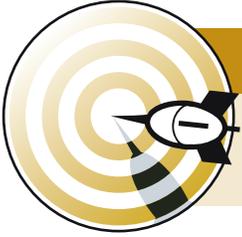
3. Gran Demanda

En esta clasificación se ubican las grandes empresas o industrias que necesitan más de 50 kilovatios de potencia energética.

Es importante señalar que de acuerdo a las reformas aplicadas al Reglamento de la Ley General de Electricidad, en el artículo 90, el cargo por energía eléctrica es revisado semestralmente, por lo que los nuevos valores son publicados en todos los medios de difusión cada seis meses.



Conozcamos nuestros derechos de personas usuarias



OBJETIVO A LOGRAR

Quienes participan en las capacitaciones se apropien de los derechos que como personas usuarias del servicio eléctrico nos confiere la ley.

Como personas usuarias del servicio de energía eléctrica tenemos **DERECHOS** que nos respaldan ante cualquier abuso que cometan las empresas distribuidoras. Estos derechos están comprendidos en la Ley General de Electricidad, LGE, y su Reglamento; en los Pliegos Tarifarios aprobados por la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, SIGET, y en otras disposiciones legales que se aplican al servicio eléctrico.



Estos son los principales derechos que tenemos las personas consumidoras de energía eléctrica:

Acceso al servicio: (Art. 4; Lit. E, de la LPC).

Se refiere a que toda persona puede solicitar la conexión del servicio, presentando solicitud ante la distribuidora, ésta realizará inspección de las instalaciones y una vez aprobada la solicitud, la persona usuaria pagará los derechos de conexión correspondiente. Este pago debe incluir los siguientes costos: equipo de medición, materiales para la conexión, mano de obra para la instalación del equipo y la acometida. Cualquier otro costo a los anteriores, requiere autorización de la SIGET.

Derecho a ser ubicadas y/o ubicados en la clasificación tarifaria que nos corresponde (Art. 9 Pliegos tarifarios).

Derecho a no ser desconectada o desconectado sin causa legal: (Arts. 18 y 19 Pliegos tarifarios).

Las únicas causas por las que la distribuidora puede **suspender el servicio** son: cuando estén pendientes de pago documentos de cobro por dos o más meses; cuando se consuma energía eléctrica sin la previa autorización de la empresa distribuidora ; cuando las instalaciones pongan en peligro la seguridad de las personas o bienes propios, de la distribuidora o de terceros; y cuando la persona usuaria niegue el acceso del operador a las instalaciones internas.

Las distribuidora podrán realizar cortes definitivos de servicio, o sea, retirar la acometida y el equipo de medición, en los siguientes casos: a solicitud de la persona usuaria final; a solicitud de las personas propietarias del inmueble; cuando el servicio haya sido suspendido por falta de pago de facturas por dos o más meses y si transcurridos dos meses desde la fecha de suspensión, la persona usuaria final no hubiese solicitado la reconexión del mismo; y cuando la persona usuaria se conecte nuevamente sin solventar las causas que motivaron la suspensión.



Derecho a la reconexión del servicio. (Art. 20 Pliegos tarifarios). Una vez desaparecen las causas de la suspensión del servicio, éste debe ser restablecido en un plazo máximo de 24 horas. Sin embargo, si la causa fue el consumo de energía sin autorización, la persona usuaria deberá pagar la energía no registrada durante cometió la falta, pero la distribuidora no podrá cobrar más de seis meses.

Derecho a que se nos cobre mensualmente el servicio sobre la base de las lecturas reales del medidor. (Art. 87 LGE y Art. 27 Pliegos tarifarios). La distribuidora deberá leer el medidor a más tardar a los treinta y un días después de haber efectuado la última lectura. Únicamente podrá estimar el consumo por razones de caso fortuito o fuerza mayor, tomando en cuenta el promedio de los últimos seis meses de consumo, y al tomarse la lectura real, la distribuidora deberá realizar los ajustes. Si la distribuidora aplica otro tipo de razones para estimar el consumo, deberá hacer un 20% de descuento en el consumo de energía, con base al promedio de las tres últimas facturas.

Derecho a recibir la factura de cobro en la dirección señalada para tal fin, aun cuando no sea la misma en que se recibe el servicio de energía. (Art. 30 Pliegos tarifarios).

Derecho a reclamar, a ser atendidas y atendidos y a tener una respuesta por parte de la autoridad respectiva, en un plazo máximo de 30 días. (Arts. 30 y 31 Pliegos tarifarios).

Derecho a solicitar dos inspecciones en el año sin costo adicional. (Art. 28 Pliegos tarifarios).

Derecho a que existan oficinas colectoras en cada municipio donde existe la red de la empresa distribuidora. (Art. 27 Pliegos tarifarios).

Derecho a recibir servicio técnico de calidad. (Art. 23 Pliegos tarifarios y Art. 13 Normas de Calidad). La distribuidora debe procurar prestar el servicio de manera permanente, sin interrupciones. Sólo podrá aplicar aquellas interrupciones programadas de manera anticipada e informadas a las personas usuarias con 48 horas de anticipación. En caso que haya una interrupción sin aviso previo y nos afecte, tenemos derecho a un 15% de descuento, con base al promedio de las 3 últimas facturas.

Derecho a recibir energía de calidad. (Art. 24 Pliegos tarifarios y Art. 21 Normas de Calidad). La empresa distribuidora deberá mantener buen voltaje en la energía (cumplir con los niveles de tensión y límites establecidos a las perturbaciones en la onda de voltaje), de manera que los equipos eléctricos de las personas usuarias puedan operar eficientemente.

Derecho a recibir un servicio comercial de calidad. (Arts. 66 y 73 de las Normas de Calidad). Las distribuidoras deben cumplir con los siguientes aspectos de calidad:

- Correcta atención de las personas usuarias en los locales comerciales, agencias y/o sucursales habilitadas;
- Responder a pedidos y consultas de las personas usuarias en los tiempos legales;
- Cumplir con los plazos establecidos para la restitución de suministros interrumpidos por diferentes causas;
- Facturar de manera correcta los consumos de las personas usuarias; y,
- La adecuada tramitación de reclamos.



Para efectos de la exigencia del derecho a recibir un servicio comercial de calidad, es importante conocer que la distribuidora debe cumplir con los siguientes plazos:

SERVICIO SOLICITADO POR LA PERSONA USUARIA A LA EMPRESA DISTRIBUIDORA	TIEMPOS QUE DEBE CUMPLIR SEGÚN EL ÁREA DE UBICACIÓN DEL SERVICIO		
	ÁREA URBANA (Más de 5,000 habitantes/km ²)	ÁREA SEMIURBANA (De 1,001 a 5,000 habitantes/km ²)	ÁREA RURAL (De 1 a 1000 habitantes/km ²)
Conexión del servicio eléctrico y el medidor a cada persona usuaria final para instalaciones que no requieren modificación de red.	3 días	4 días	6 días
Conexión del servicio eléctrico y el medidor a cada persona usuaria final, para instalaciones que requieren modificación de red.	20 días	30 días	45 días
Reposición del suministro después de un reclamo ante una interrupción (corte) del servicio.	3 horas (corridas)	4 horas (corridas)	8 horas (corridas)
Resolución de reclamos de las personas usuarias finales por cuestiones comerciales (Ej.: Datos incorrectos, cobros excesivos, daños a aparatos, mala aplicación de tarifa, etc.)	7 días	10 días	15 días
Restablecimiento del servicio suspendido por falta de pago, después de que la persona usuaria final haya cancelado su deuda o de haber hecho un arreglo de pago.	10 horas (continuas)	15 horas (continuas)	24 (continuas)
En este caso se exceptúan los días no hábiles y festivos.			
Respuesta escrita a las consultas escritas de las personas usuarias.	3 días hábiles	3 días hábiles	3 días hábiles
Realizar inspección técnica al lugar a partir de recibir un reclamo por inconvenientes con el nivel de tensión suministrado (mal voltaje).	Inspección técnica al lugar a más tardar dentro de dos (2) días hábiles; y	Inspección técnica al lugar a más tardar dentro de tres (3) días hábiles; y	Inspección técnica al lugar a más tardar dentro de tres (3) días hábiles; y
	Respuesta por escrito a más tardar dentro de treinta (30) días calendario.	Respuesta por escrito a más tardar dentro de treinta (30) días calendario.	Respuesta por escrito a más tardar dentro de treinta (30) días calendario.
Reclamos por mal funcionamiento del medidor.	Inspección técnica al lugar a más tardar dentro de tres (3) días hábiles.	Inspección técnica al lugar a más tardar dentro de cinco (5) días hábiles;	Inspección técnica al lugar a más tardar dentro de cinco (5) días hábiles;
	Respuesta por escrito a más tardar dentro de treinta (30) días calendario.	Respuesta por escrito a más tardar dentro de treinta (30) días calendario.	Respuesta por escrito a más tardar dentro de treinta (30) días calendario.

La empresa distribuidor deberá proporcionar medidores precisos. El valor de la precisión del equipamiento de medición deberá ser indicado en la boleta de verificación, la cual hará referencia a la norma con la cual cumple.



FRASES VERDADERAS O FALSAS ACERCA DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO ELÉCTRICO

- Cuando se suspende el servicio de energía eléctrica en una colonia, barrio o comunidad, por accidente o rayo, la empresa distribuidora no está en la obligación de compensar económicamente a las personas usuarias afectadas. Pero si reparar lo más pronto el problema.

FALSO
 VERDADERO

- Tenemos derecho a que se nos informe como personas usuarias del servicio de energía eléctrica, sobre los cargos que nos cobran en el recibo mensual.

FALSO
 VERDADERO

- Es legal que la empresa prestadora del servicio, nos desconecte si no hemos realizado el pago mensual.

FALSO
 VERDADERO

- La SIGET, es la autoridad que debe vigilar por el respeto de nuestros derechos como personas usuarias del servicio eléctrico y sancionar a la empresa prestadora del servicio.

FALSO
 VERDADERO

Derecho a recibir compensación por incumplimiento de plazos legales por parte de la distribuidora (Art. 80 Normas de Calidad).

La empresa distribuidora al no cumplir con los plazos legales, deberá aplicar un descuento o rebaja en la factura siguiente, según las condiciones que aparecen a continuación:

(Ver en el cuadro de la pagina anterior, los plazos legales que debe cumplir por cada servicio).

SERVICIO CON PLAZO INCUMPLIDO POR LA EMPRESA DISTRIBUIDORA	COMPENSACIÓN QUE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DEBE APLICAR EN LA FACTURA	EJEMPLO PARA CALCULAR LA COMPENSACIÓN	RECOMENDACIÓN														
Conexión de nuevo servicio y medidor, con o sin modificación de la red.	20% de descuento sobre el valor de la instalación por cada día adicional de atraso; es decir que si la distribuidora se atrasa 2 días, el descuento sería el 40%; y por tres días de atraso, descontará el 60%.	<table> <tr> <td>Costo de instalación</td> <td>\$ 90.00</td> </tr> <tr> <td>Menos Descuento del 20%</td> <td>\$ 18.00</td> </tr> <tr> <td>Costo con Descuento</td> <td>\$ 72.00</td> </tr> <tr> <td>2 días de atraso 40% =</td> <td>\$ 36.00</td> </tr> <tr> <td>3 días de atraso 60% =</td> <td>\$ 54.00</td> </tr> </table>	Costo de instalación	\$ 90.00	Menos Descuento del 20%	\$ 18.00	Costo con Descuento	\$ 72.00	2 días de atraso 40% =	\$ 36.00	3 días de atraso 60% =	\$ 54.00	Guarde su factura y preséntela ante la distribuidora para reclamar su descuento en la siguiente factura.				
Costo de instalación	\$ 90.00																
Menos Descuento del 20%	\$ 18.00																
Costo con Descuento	\$ 72.00																
2 días de atraso 40% =	\$ 36.00																
3 días de atraso 60% =	\$ 54.00																
Reposición del servicio por interrupción por parte de la empresa.	<p>15% de descuento en la energía que se haya consumido con base a las 3 últimas facturas.</p> <p>También, la distribuidora debe aplicar un 5% de descuento adicional por cada 4 horas de atraso.</p>	<table> <tr> <td>Factura mes de Junio</td> <td>\$ 25.00</td> </tr> <tr> <td>Factura mes de Mayo</td> <td>\$ 30.00</td> </tr> <tr> <td>Factura mes de Abril</td> <td>\$ 28.00</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>\$ 83.00</td> </tr> </table> <p>Este total se divide entre tres para sacar el promedio de las facturas, y resulta: \$ 27.67.</p> <p>Luego, dicha cantidad se multiplica por el 15% y resulta el descuento = \$ 4.15.</p> <hr/> <p>Para calcular el descuento adicional por cuatro horas de atraso, se multiplica el valor promedio por 5%, así: \$ 27.67 x 0.05 = \$ 1.38.</p> <p>Para el caso del ejemplo, debemos sumar los dos descuentos resultantes y tendremos el descuento total; es decir:</p> <table> <tr> <td>Descuento inicial:</td> <td>\$ 4.15, más</td> </tr> <tr> <td>Descuento Adicional</td> <td>\$ 1.38</td> </tr> <tr> <td>Descuento total:</td> <td>\$ 5.53</td> </tr> </table>	Factura mes de Junio	\$ 25.00	Factura mes de Mayo	\$ 30.00	Factura mes de Abril	\$ 28.00	Total	\$ 83.00	Descuento inicial:	\$ 4.15, más	Descuento Adicional	\$ 1.38	Descuento total:	\$ 5.53	Haga el reclamo a la distribuidora y pida le den el número que le asignan. Luego anote la hora en la que hace el reclamo y esté atento o atenta del plazo.
Factura mes de Junio	\$ 25.00																
Factura mes de Mayo	\$ 30.00																
Factura mes de Abril	\$ 28.00																
Total	\$ 83.00																
Descuento inicial:	\$ 4.15, más																
Descuento Adicional	\$ 1.38																
Descuento total:	\$ 5.53																
Resolución de reclamos por cuestiones comerciales.	10% de descuento en el consumo de energía, con base en el promedio de las tres últimas facturas, más un 5% por cada día adicional de atraso.																
Reconexión del servicio suspendido por falta de pago.	Aquí aplica la misma compensación que para la reposición del servicio por corte de energía. Pero debemos procurar que el pago no sea justo antes de finalizar la jornada de trabajo semanal o antes de un día festivo.		Después de cancelar el pago pendiente o de llegar a un acuerdo de pago, ponga atención al plazo.														
Respuesta escrita a consultas.	15% de descuento en la energía consumida, con base al promedio de las 3 últimas facturas.																
Atención a reclamos por mal funcionamiento del medidor.	15% de descuento en la energía consumida, con base al promedio de las 3 últimas facturas.																



FRASES VERDADERAS O FALSAS ACERCA DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO ELÉCTRICO

- Pueden modificarse arbitrariamente las tarifas del servicio de energía eléctrica.

FALSO
 VERDADERO

- La empresa prestadora del servicio, en caso de suspensión del servicio injustificado, debe retribuir a la persona usuaria, una compensación por energía no servida equivalente al doble del precio cobrado.

FALSO
 VERDADERO

Derecho a recibir compensación por mala regulación de la tensión en la energía. (Art. 77 h. Normas de calidad).

Para aplicar esta compensación la empresa distribuidora deberá considerar desde el momento en que se identificó el problema de alto o bajo voltaje, hasta que se demuestre que el problema se resolvió la hará efectiva en el documento de cobro correspondiente a los meses de octubre y abril.

Derecho a recibir compensación por energía no servida. (Art. 75 LGE, Arts. 4 y 25 Pliegos Tarifarios, Art. 76c. Normas de calidad).

Se refiere la energía que las empresas distribuidoras no suministran a las personas usuarias, debido a fallas en sus instalaciones, de origen interno o bien de origen externo. Así, la empresa distribuidora estará en la obligación de compensarle económicamente con cierta cantidad mínima de dinero, lo que se reflejará en su recibo como compensación de energía no servida.

Derecho a que las empresas proveedoras del servicio paguen intereses por el dinero que se les exige a las personas usuarias como garantía. (Art. 11 inciso 2o. Pliegos tarifarios).

Derecho a que se compense por daños ocasionados a los equipos de las instalaciones interconectadas a la red de la empresa distribuidora, en un máximo de 7 días. (Art. 18 Términos y Condiciones Generales 2005).

Derecho a que la empresa distribuidora de mantenimiento a las redes de distribución propiedad de terceros. (62-E-2008; 63-E-2008; 64-E-2008; 65-E-2008; 66-E-2008).



FRASES VERDADERAS O FALSAS ACERCA DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO ELÉCTRICO

-
- Los usuarios residenciales normales están agrupados según su potencia requerida en pequeña demanda. FALSO VERDADERO
-
- La ampliación o reducción del período de facturación mensual es legal y no afecta lo que pagamos. FALSO VERDADERO
-
- Las distribuidoras no deberán pagar intereses por el dinero que exigen como garantía por el suministro de energía eléctrica. FALSO VERDADERO
-
- Las líneas privadas de distribución no se pueden conectar a la red de distribución de las empresas distribuidoras del servicio. FALSO VERDADERO
-
- No hay compensación por los daños en nuestras instalaciones y aparatos eléctricos, causados por fallas de voltaje en la red de las empresas distribuidoras. FALSO VERDADERO
-
- Las oficinas colectoras, para el pago de los recibos, deben instalarse en cada municipio, donde se extiende la red de las empresas distribuidoras. FALSO VERDADERO
-
- Las personas usuarias domiciliarias, tendrán derecho a recibir 5 inspecciones al año, sin costo adicional. FALSO VERDADERO
-

IV

Clasificación y análisis de ilegalidades e irregularidades en el servicio de energía eléctrica



OBJETIVO A LOGRAR

Quienes participan en las capacitaciones puedan identificar irregularidades e ilegalidades cotidianas, en la prestación del servicio de energía eléctrica, a fin de hacer prevalecer sus derechos de personas consumidoras.

A partir de las denuncias que recibimos en el CDC, hemos clasificado las principales ilegalidades e irregularidades cometidas por las distribuidoras de energía en contra de las personas consumidoras.

IV.1 COBROS EXCESIVOS

Son aquellos que reflejan la condición alcista de las tarifas eléctricas, o que el cobro que se le hace a la persona usuaria, no corresponde con los hábitos de consumo en la vivienda o inmueble y exigen una explicación. Hemos detectado dos casos principales de cobros excesivos:

- a) **Medidor defectuoso.** Se da cuando el medidor de energía está descalibrado; o sea, que está marcando MAS o MENOS del consumo real, lo que significa que este contador no cumple con los requisitos que manda la ley. En este caso es necesaria una inspección técnica para efectuar los cambios que se consideren necesarios.



- b) **Impacto de las alzas en las tarifas.** Desde que el gobierno privatizó la distribución de energía eléctrica en 1998, las tarifas de energía han subido en forma alarmante, afectando gravemente la economía de las familias más pobres, por lo que la mayor parte de las denuncias se deben a esta situación.



IV.2 COBROS ILEGALES

Son aquellos en que se violenta una obligación que señala la ley, los casos más comunes de cobros ilegales son:



a) **Cobros sin lecturas.** En este caso la empresa no cumple con la obligación de hacer el recibo con base en la lectura que marca el medidor, la excepción a esta regla es cuando las empresas no pueden realizar la lectura por caso fortuito o fuerza mayor. Entonces, deberán cobrar el mes según el promedio de los últimos seis meses de consumo, para que después de realizada la lectura se cobre la diferencia existente, o se regrese el dinero cobrado en exceso.



b) **Alteración de Lecturas.** Se da cuando los recibos presentan lecturas que no coinciden al compararlas con las que registra el medidor, y existe una diferencia sustancial entre ambas.



c) **Mala Aplicación de Tarifas.** Es cuando se ubica a la persona consumidora en una clasificación tarifaria que no le corresponde, violando así los Pliegos Tarifarios vigentes.

IV.3 MALA CALIDAD DEL SUMINISTRO DE ENERGÍA

En esta clasificación también se han identificado dos problemas principales:

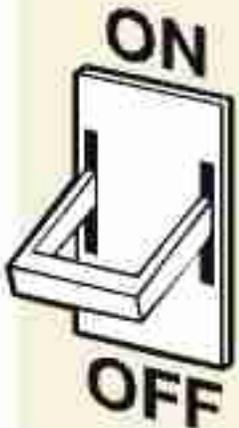
a) **Servicio Irregular.** Estos casos son muy frecuentes y se dan cuando las personas usuarias no reciben el suministro continuo del servicio eléctrico, principalmente por los cortes temporales de energía, que ocasionan muchos problemas en la vida diaria de las y los consumidores.



b) **Mala Calidad del Producto.** Esta infracción se refiere a los casos donde aún cuando existe el servicio de energía, el suministro recibido no cumple con los requisitos mínimos de calidad, provocando bajas o subidas repentinas de voltaje, que arruinan las instalaciones y los aparatos eléctricos de las personas usuarias. En estos casos, las empresas están obligadas a resarcir los daños, pero muy pocas veces cumplen con lo dispuesto en la ley.

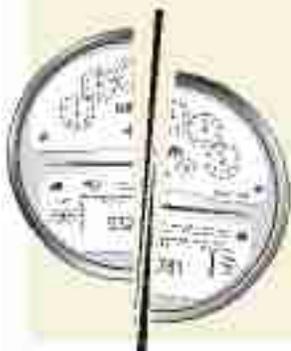
IV.4 PRÁCTICAS ILEGALES

Las prácticas aquí señaladas pueden llegar a ser parte de una estrategia sistemática de las empresas, para sacar provecho económico atentando en contra de los derechos de las personas usuarias, entre ellas podemos mencionar:



a) **Suspensión Ilegal.** Las empresas violan el artículo 83 de la ley General de Electricidad, LGE, cuando desconectan el servicio equivocadamente o de manera antojadiza, sin tener para ello ningún motivo legal que avale la desconexión, la ley señala cuatro motivos por los que nos pueden quitar la luz:

- Cuando la personas consumidoras tiene dos o más recibos pendientes de pago.
- Cuando la persona usuaria no cumple con las condiciones del contrato, o consume energía sin autorización del operador, lo que se conoce como "robo de energía".
- Cuando las instalaciones eléctricas de las personas usuaria, pongan en peligro la seguridad de las personas, o los bienes propio o ajenos.
- Cuando las personas consumidoras nieguen el acceso a las y los empleados de la empresa distribuidora, para evitar que revisen sus instalaciones, aun cuando éstos se identifiquen claramente.



b) **Corte definitivo ilegal.** Las empresas de energía eléctrica no pueden cortar de forma definitiva el servicio, si no es con causa legal que lo justifique, de lo contrario infringen la Ley General de Electricidad y los Pliegos Tarifarios.

Sólo pueden cortar definitivamente el servicio en los siguientes casos: a solicitud de la o el usuario final, a solicitud de la persona propietaria del inmueble, cuando el distribuidor haya suspendido por falta de pago de facturas por dos o más meses y si transcurridos dos meses desde la fecha de suspensión la o el usuario final no hubiese solicitado la reconexión del mismo y cuando la o el usuario se conecte nuevamente sin solventar las causas que motivaron la suspensión.



c) **Cobro indebido por reconexión.** Las empresas distribuidoras cobran el cargo por reconexión sin que se haya efectuado la suspensión, lo cual está prohibido por los pliegos tarifarios vigentes.

d) **Incumplimiento de Contrato.** En este caso las empresas no cumplen con el compromiso que adquieren cuando firman un contrato con la persona usuaria, como el caso específico de la potencia a suministrar; causando daños en los equipos y pérdidas económicas a las personas consumidoras.

e) **Incumplimiento de Oferta.** Es cuando las distribuidoras no cumplen con la oferta que se le hace a la persona consumidora aun cuando ya haya pagado los servicios que requiere. Por ejemplo, cuando se pacta la conexión o reconexión del servicio, la construcción o reparación de líneas, los servicios de técnicos o electricistas, etc.



f) **Violación al Derecho de Información.** Esta infracción es la que tiene un carácter más amplio dentro de todas las que se cometen en el suministro de energía, ya que se manifiesta de muchas maneras, tales como negar la copia de un recibo, negar los estados de cuenta, no dar explicación a los cobros excesivos, etc. Esta situación pone en desventaja y vuelve indefensos a las personas consumidoras, que no pueden efectuar sus reclamos oportunamente y bien fundamentados.



ESTUDIO DE CASOS

Estos casos están basados en situaciones reales que enfrentan las personas usuarias, y es un ejercicio de reflexión y análisis, que aporta al trabajo de gestión y orientación a las personas, con base a argumentaciones legales y de justicia.

CASO 1

La señora Marta Figueroa, es usuaria del servicio eléctrico que presta DELSUR, y su promedio de consumo no sobrepasan los 95 Kw/h, sin embargo, en la factura del mes de agosto del año pasado, le facturaron solamente los cargos básicos de atención al cliente y uso de red fija, sin cobrarle el consumo. Doña Marta está contenta porque le han facturado poco en el mes y paga la factura sin ningún problema.

¿Qué le explicaría usted a doña Marta? _____

¿Cuáles son los derechos que tiene la consumidora? _____

¿Cuáles son las obligaciones de la empresa? _____

CASO 2

Desde hace más de dos meses, el señor Faustino López ha sufrido cobros excesivos por el servicio de energía eléctrica prestado por CAESS, y tiene sospechas que el medidor no funciona en perfectas condiciones, ya que ha observado que gira demasiado rápido. Sus facturas son altas y ha pedido explicaciones a la empresa sin que le den solución al reclamo.

¿Qué derechos tiene? _____

¿Cuáles son los pasos que debe seguir para hacer su reclamo? _____

CASO 3

En fecha 31 de agosto del año pasado en la colonia Popotlán, se dio un corte de energía eléctrica de manera sorpresiva, resultando quemados muchos electrodomésticos de los habitantes de dicha comunidad.

¿Qué derechos les asisten a los afectados? _____

¿Cuál es la responsabilidad de la empresa? _____

¿Qué les recomienda hacer a las personas usuarias del servicio de energía eléctrica que han sufrido este problema?

CASO 4

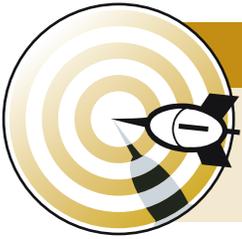
La señora Mayra Rivas es usuaria del servicio de energía eléctrica prestado por la empresa CAESS y se retrasó en el pago de dos facturas por servicio, pagando el recibo que incluía los dos meses, unos días después de vencido. La suspensión nunca fue realizada, sin embargo la factura del mes siguiente contenía en concepto de reconexión el cobro de 20 dólares.

¿Es correcto el cobro por reconexión? _____

¿Qué derechos posee la consumidora? _____

¿Cómo debe hacer su reclamo ante la distribuidora? _____

V Aprendamos a hacer pruebas artesanales



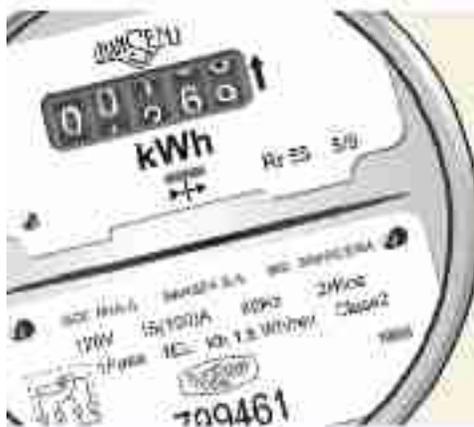
OBJETIVO A LOGRAR

Quienes participan en las capacitaciones aprendan a ejecutar pruebas artesanales o "caseras" para monitorear el estado del medidor de corriente.

Las pruebas artesanales o "caseras" son otro mecanismo de verificación para comprobar si el dinero que pagamos a las distribuidoras, corresponde a nuestro consumo de energía real.

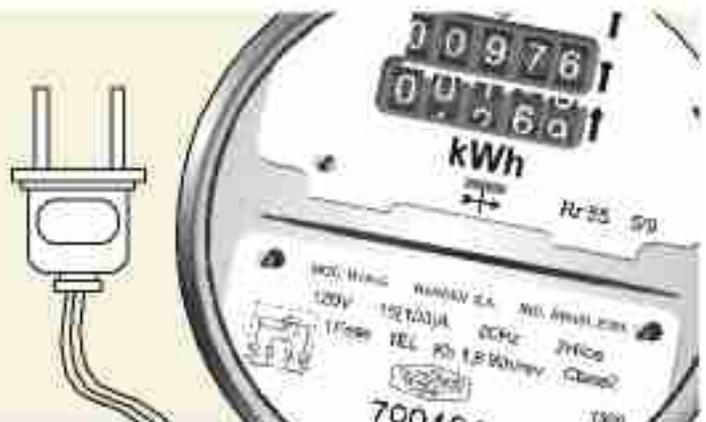
Las pruebas más sencillas que podemos hacer ya sea en la casa o en el negocio son las siguientes:

- a) **VERIFICAR LA LECTURA REAL DEL MEDIDOR.** Siempre hay que comparar la cantidad de kilovatios/hora que registra el medidor, con el consumo que la empresa anota en el recibo de cobro mensual, con esta práctica podemos detectar y corregir fallas y abusos en contra de las personas usuarias.



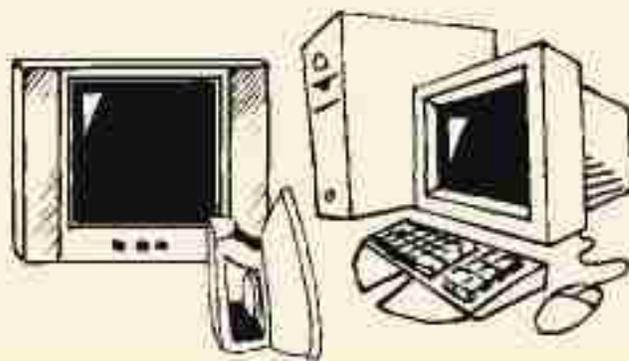
- b) **VERIFICAR EL FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR.** Desactivar la caja térmica de la vivienda o negocio para interrumpir el flujo de energía eléctrica, luego observe muy de cerca el disco del medidor, si el disco sigue girando, las personas usuarias están en problemas serios y deben de llamar a las personas encargadas de la empresa, para que le ayuden a corregir esta anomalía, revisando los pagos que se han hecho en los meses anteriores.

- c) **VERIFICAR EL ESTADO DE SUS INSTALACIONES.** Desconecte todos sus aparatos eléctricos para que nada consuma energía; luego observe muy de cerca y detenidamente el disco del medidor. Si ve que está girando, es posible que en sus instalaciones exista fuga de "polo a tierra", y que la energía se escape por las paredes, hierro o madera. En estos casos, las y los consumidores debemos contratar a un técnico electricista, reparar la fuga, a fin de que se corrija la facturación.



d) VERIFIQUE EL CONSUMO DE SUS APARATOS ELÉCTRICOS.

Conecte uno por uno los distintos aparatos eléctricos que posee (refrigerador, plancha, cocina, licuadora, cisterna, etc., y fíjese bien en la rapidez con que gira el disco del medidor, si observa un giro exagerado en un aparato que debe consumir poca energía, es probable que su funcionamiento sea defectuoso y necesite repararlo o reemplazarlo.

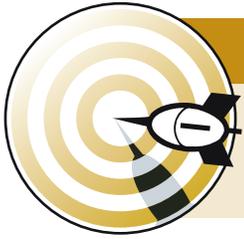


Aquí presentamos un cuadro de los aparatos eléctricos que utilizamos y el consumo de energía estimado que tienen en un mes.

Aparato Eléctrico	Uso (horas/día)	Consumo Mensual Kw/h
Batidora	1/4	1.5
Bomba de agua	1	15
Cocina 1 hornilla chica	3	135
Cocina 2 hornillas grandes	2	240
Cocina 4 hornillas	1/4	67.50
Computadora	1	9
Congelador	6	63
Ducha eléctrica grande	1/2	75
Ducha eléctrica pequeña	1/2	37.5
Equipo estéreo	2	6
Horno microondas	1/2	15
Luz fluorescente 20 W	5	3
Luz fluorescente 40 W	5	6
Cafetera	1/4	6
Foco de 60 W	5	9
Foco de 100 W	5	15
Licuadora	1/4	2.25
Lavadora automática	1/2	12
Máquina de coser	1/4	0.67
Plancha	1/2	15
Refrigeradora	6	36
Radio	3	1.8
Secadora de pelo	1/4	9
Tostadora de pan	1/4	5.25
Televisor de 14"	6	18
Televisor de 21"	6	27
Ventilador	3	27

VI

Gestionando reclamos



OBJETIVO A LOGRAR

Quienes participan en las capacitaciones conozcan la manera correcta de presentar sus reclamos por violaciones a sus derechos de personas usuarias del servicio de energía eléctrica.

Para corregir los abusos, infracciones, arbitrariedades, malos tratos e ilegalidades que cometen las empresas distribuidoras de energía eléctrica en contra de las personas consumidoras, es imprescindible y obligatoria nuestra participación activa y decidida en la exigencia del respeto de nuestros derechos.

Importante es que el reclamo se inicie desde la problemática individual, pero más importante es que de manera organizada y colectiva junto a nuestra familia y las familias en la comunidad creemos una cultura del reclamo para la defensa de nuestros derechos.

¿CÓMO REALIZAR UN RECLAMO?

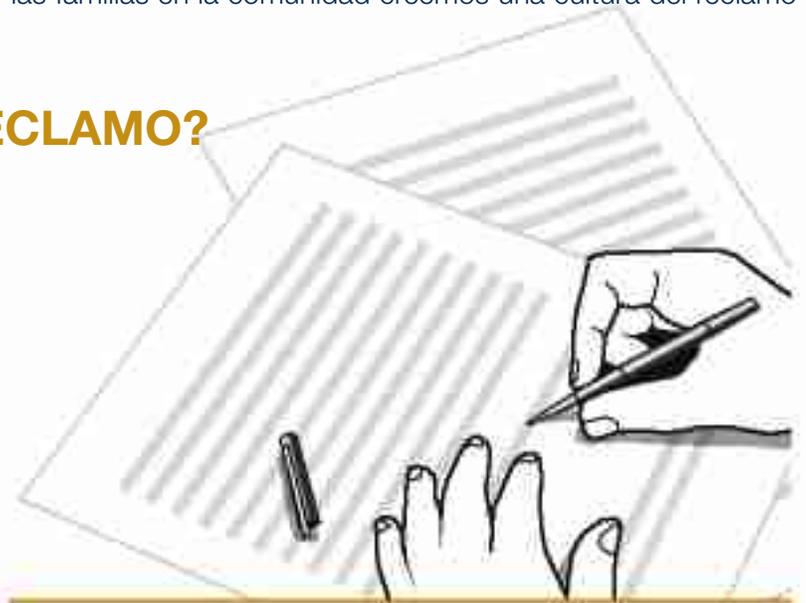
Según el acuerdo 183-E- 2003 de la SIGET usted puede reclamar a la distribuidora eléctrica de manera personal, telefónica o por carta; sin embargo, le recomendamos tanto en el reclamo individual o colectivo lo haga por carta.

La empresa distribuidora está obligada a contestarle por escrito en 30 días, por eso, cuando se vaya a entregar la carta, debemos asegurarnos que nos firmen y sellen una copia de "RECIBIDO", agregando el nombre del empleado que la recibe.

Si la empresa no le resuelve en el plazo de 30 días, entonces podemos acudir a la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones SIGET, para entregar la carta y exponer nuestro problema.

Pero además, podemos acudir a la SIGET por las siguientes razones:

- Si la resolución es desfavorable.
- Cuando considere que se han violado sus derechos contenidos en las leyes y pliegos tarifarios,
- Cuando denuncia su caso ante la Defensoría del Consumidor y no obtiene ninguna respuesta.



CASO COLECTIVO

Si los problemas que se presentan afectan a toda una comunidad o a un grupo de personas, entonces lo mejor es hacer un reclamo colectivo. De esta forma se puede hacer una gestión con mayor fuerza ante las oficinas de cualquier distribuidora eléctrica.

A CONTINUACIÓN LES PRESENTAMOS UN MODELO DE CARTA QUE PUEDE SER UTILIZADO PARA PRESENTAR EL RECLAMO COLECTIVO.

Lugar y Fecha

1. Señalen a quién va dirigida la carta:

Ejemplo: Señores/Señoras
Departamento de Facturación.
DELSUR
Presente.

1. Describan quiénes son:

Ejemplo: Nosotras y nosotros, las y los abajo firmantes, habitantes de... (describa el nombre de la colonia, comunidad, etc.), a ustedes exponemos lo siguiente:

2. Describan cuál es el problema:

Ejemplo: Desde hace tres meses el servicio de energía eléctrica está fallando en nuestra colonia, dado que el voltaje es muy bajo después de las 6:00 p.m., lo que afecta los aparatos eléctricos que tenemos en nuestras casas, (agregar otros aspectos que ustedes consideren adecuados para referirse al mismo problema).

3. Describan una razón que justifique, por qué es ilegal ese mal servicio que le brinda la empresa distribuidora de energía eléctrica. (Aquí deberán señalar aquel derecho que más coincida con su problema. Recuerde, los derechos están contenidos en este libro).

Ejemplo: (Tomando el caso anterior). De esta forma, el servicio que nos brinda la distribuidora eléctrica va en contra del derecho a recibir energía de calidad según lo mandan las normas de la SIGET en el artículo 23 de los Pliegos Tarifarios.

4. Describan en pocas palabras qué es lo que solicitan a la empresa distribuidora ante el problema planteado.

Ejemplo: (Tomando el caso anterior). Por lo anterior, solicitamos que la empresa realice una inspección en nuestra colonia para que este problema sea corregido a mayor brevedad. Esperamos tener respuesta de parte de ustedes a la siguiente dirección o comunicarse con el señor o señora al teléfono...

Nos despedimos las y los abajo firmantes.

(Poner aquí los nombres, apellidos y firmas) NIC: _____, NIS _____

Con copia al: Centro para la Defensa del Consumidor. - CDC -
y/o a cualquiera de las organizaciones de
consumidores o consumidoras de las localidades que
conozcamos.
Defensoría del Consumidor

NOTA: Si es por daños a aparatos o equipos, se deben agregar facturas de éstos (si se tienen).

CASO INDIVIDUAL

Si el problema sólo afecta a su vivienda o negocio, es necesario seguir un procedimiento individual, para lo cual deberá hacer lo siguiente:

1. Fotocopie al menos los últimos 6 recibos.
2. Tome lectura del medidor y anote la fecha en que fue tomada la lectura.
3. Elabore una carta de reclamo y preséntela en la oficina de distribuidora eléctrica.

A CONTINUACIÓN LE PRESENTAMOS UN MODELO DE CARTA QUE PUEDE SER UTILIZADO PARA PRESENTAR EL RECLAMO INDIVIDUAL.

Lugar y Fecha

1. Señale a quién va dirigida la carta:

Ejemplo: Señores/Señoras
Departamento de Facturación.
DEUSEM
Presente.

2. Describa quién es:

Ejemplo: Yo, (nombre, edad, profesión u oficio, domicilio, portador o portadora del documento de identidad número de DUI: _____, NIC: _____, NIS: _____, NIR: _____, ID de Cobros: _____; con medidor No.: _____, Zona: _____, Ruta: _____, Tarifa: _____). Si el servicio está a nombre de otra persona mencione el nombre), a ustedes expongo lo siguiente:

3. Describa cuál es el problema:

Ejemplo: Hace un mes vino una persona trabajadora de su empresa y me desconectaron el servicio de energía eléctrica. Dicha persona argumentó que yo estaba robando energía, para lo cual le pedí que me lo demostrara, pero no pudo, y sin más, me cortó el servicio.

4. Describan una razón que justifique, por qué es ilegal ese mal servicio que le brinda la empresa distribuidora de energía eléctrica (Aquí deberán señalar aquel derecho que más coincida con su problema. Recuerde, los derechos están contenidos en este libro).

Ejemplo: (Tomando el caso anterior). Por lo anterior, la empresa está violando el derecho a no ser desconectado sin base legal, según el artículo 76 de la Ley General de Electricidad.

5. Describa en pocas palabras qué es lo que solicita a la empresa distribuidora ante el problema planteado.

Ejemplo: (Tomando el caso anterior). De esta forma, solicito inmediatamente que me conecten el servicio de energía, a la mayor brevedad posible.

Espero tener una respuesta de parte de ustedes o la siguiente dirección o comunicarse conmigo al teléfono...

Agradeciendo la comprensión del caso, me despido de ustedes.

Nombre y Apellido:

Firma:

Con copia al: Centro para la Defensa del Consumidor. - CDC -
y/o a cualquiera de las organizaciones de consumidores
o consumidoras de las localidades que conozcamos.
Defensoría del Consumidor



PRACTIQUEMOS: Llene esta carta de reclamo de caso individual.

Lugar _____ Fecha _____

Señores/Señoras
Departamento de Facturación.
Distribuidora _____
Presente.

Yo, _____, de _____ años de edad,
de profesión u oficio _____,
residente en _____,
portador(a) o de DUI No.: _____, NIC: _____, NIS: _____,
NIR: _____, ID de Cobros: _____; con medidor No.: _____,
Zona: _____, Ruta: _____, Tarifa: _____.

a ustedes expongo lo siguiente:

Por lo anterior, la empresa está violando el derecho a _____

De esta forma, solicito _____

Espero tener una respuesta de parte de ustedes o la siguiente dirección _____

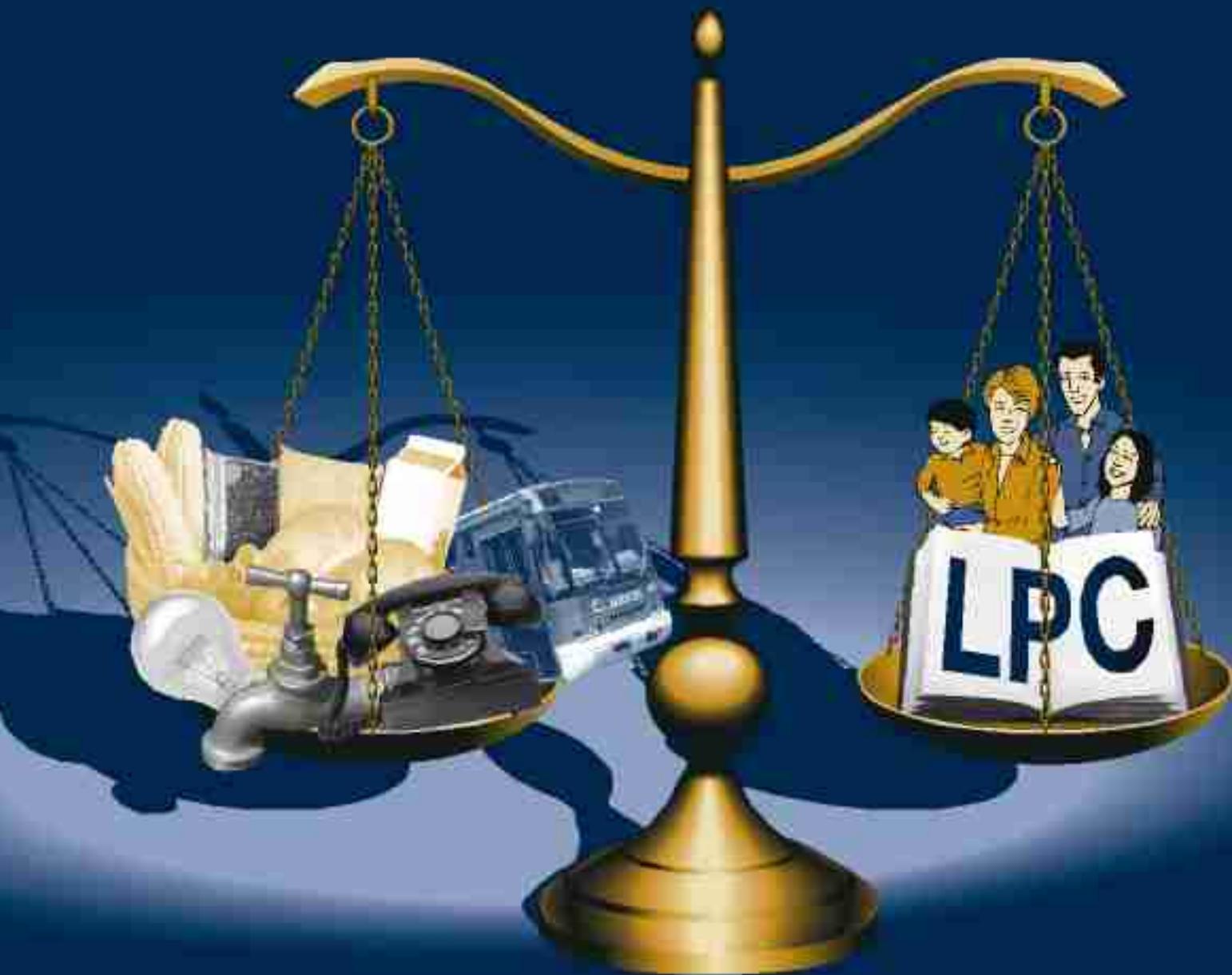
o comunicarse conmigo al teléfono _____

Agradeciendo la comprensión del caso, me despido de ustedes.

Nombre: _____

Firma: _____

Con copia al: Centro para la Defensa del Consumidor
y/o a cualquiera de las organizaciones de consumidores
o consumidoras de las localidades que conozcamos.
Defensoría del Consumidor



M Ó D U L O 3

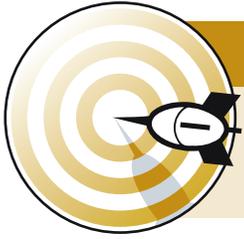
Ley de Protección al Consumidor

OBJETIVO GENERAL

Quienes participan en las capacitaciones adquieran los elementos conceptuales sobre el consumo, el marco legal e institucional relativos a los derechos de la persona consumidora y reflexionen acerca de la importancia de defenderlos, y conozcan los medios que la Ley dispone para hacerlos cumplir.



Entendamos el Bloque Normativo Internacional y Nacional



OBJETIVO A LOGRAR

Quienes participan en las capacitaciones puedan familiarizarse con los antecedentes de las normativas de protección al consumidor y de las bases acordadas internacionalmente en materia de consumo.

I.1. BLOQUE NORMATIVO INTERNACIONAL

Directrices para la Protección de la persona consumidora

La Asamblea de las Naciones Unidas aprobó el 16 de Abril de 1985 las directrices para la Protección del Consumidor, partiendo de una proclamación hecha por el presidente de los Estados Unidos, John F. Kennedy, el 15 de marzo de 1962 en un discurso pronunciado en el Congreso de su país; este acto constituyó el primer reconocimiento de los derechos de las personas consumidoras:

“Los consumidores, representan al grupo económico más importante, y a ellos les conciernen todas, o casi todas, las decisiones económicas, públicas y privadas. Lo que ellos gastan constituye los dos tercios de todos los gastos económicos. Sin embargo, ellos forman el único grupo que no está organizado, y cuyas opiniones casi nunca son tomadas en cuenta”.

En base a esto se constituyó el 15 de marzo como el Día Mundial de los Derechos de la Persona Consumidora.

Las Directrices para la Protección de la persona consumidora, tal como su nombre lo indica, han sido la pauta para que todos los países que forman parte de las Naciones Unidas, incluyendo El Salvador, hayan implementado leyes especiales para la protección de las personas consumidoras.

Un buen resumen de las directrices de las Naciones Unidas lo encontramos en sus objetivos y principios generales que se transcriben a continuación:

Objetivos:

- Ayudar a los países a lograr o mantener una protección adecuada de sus habitantes en calidad de las personas consumidoras.
- Facilitar las modalidades de producción y distribución que respondan a las necesidades y los deseos de las personas consumidoras.
- Instar a quienes se ocupan de la producción de bienes y servicios y de su distribución a las personas consumidoras a que adopten estrictas normas éticas de conducta.
- Ayudar a los países a poner freno a las prácticas comerciales abusivas de todas las empresas, a nivel nacional e internacional, que perjudiquen a las personas consumidoras.
- Facilitar la creación de grupos independientes de defensa de las personas consumidoras.

- Fomentar la cooperación internacional en la esfera de la protección de las personas consumidoras.
- Promover el establecimiento de condiciones en el mercado, que permitan a las personas consumidoras una mayor selección a precios más bajos.
- Promover un consumo sostenible.

Principios generales

Corresponde a los gobiernos formular, o mantener una política enérgica de protección de las personas consumidoras, teniendo en cuenta las directrices que figuran más adelante y los acuerdos internacionales, pertinentes.

Las necesidades legítimas que las directrices procuran atender son las siguientes:

- La protección de las personas consumidoras frente a los riesgos para su salud y su seguridad.

- b) La promoción y protección de los intereses económicos de las personas consumidoras.
- c) El acceso de las personas consumidoras a una información adecuada que les permita hacer elecciones bien fundadas conforme a sus deseos y necesidades.
- d) La educación de las personas consumidoras, incluida la educación sobre la repercusión ambiental social y económica que tienen los productos adquiridos.
- e) La posibilidad de compensación efectiva a las personas consumidoras.
- f) La libertad de constituir grupos u otras organizaciones de personas consumidoras, y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que les afecten.
- g) La promoción de modalidades sostenibles de consumo.

I.2. BLOQUE NORMATIVO NACIONAL

En la legislación salvadoreña encontramos variados cuerpos normativos que se vinculan con la persona consumidora, tales como la Constitución de la República, diversas leyes secundarias, reglamentos y acuerdos ejecutivos. Veamos a continuación algunos ejemplos:

Constitución de la República de El Salvador.

Es la ley primaria del país y en ella se fundamentan las Leyes secundarias, tales como:

- a) Ley de Protección al Consumidor.
- b) Ley de ANDA.
- c) Ley de Telecomunicaciones.
- d) Ley General de Electricidad.
- e) Ley de Creación de la SIGET.
- f) Código de Salud.
- g) Ley sobre el Control de Pesticidas, Fertilizantes y Productos para uso Agropecuario.
- h) El Código Penal.

Reglamentos Ejecutivos.

Los cuerpos normativos que nacen en el gobierno y que buscan desarrollar una ley secundaria, se conocen

como reglamentos ejecutivos. Dentro de este tipo de reglamentos citamos como más importantes los siguientes:

- Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor.
- Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones.
- Reglamento de la Ley General de Electricidad, etc.

Acuerdos Ejecutivos.

Los textos normativos que nacen en el gobierno o sus dependencias y que buscan fijar precios o situaciones que se encuentran sujetas a constantes modificaciones, se conocen como acuerdos ejecutivos, son ejemplos de estos los siguientes:

- Acuerdos Ejecutivos de la SIGET.
- Acuerdos Ejecutivos del Ministerio de Economía respecto a hidrocarburos.
- Acuerdos Ejecutivos que modifican tarifas de ANDA, etc.

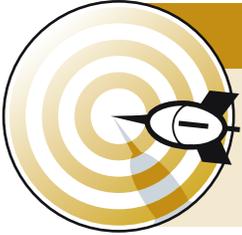


Las leyes son las encargadas de regular las relaciones sociales, y para ello reconocen derechos y obligaciones de las personas, en el caso de la Ley de Protección al Consumidor - LPC, las personas que se encuentran sometidas a esta ley se llaman **proveedores, consumidores y consumidoras**.

Para que estos derechos y obligaciones no se vuelvan meras declaraciones de buena voluntad, las leyes establecen mecanismos para obligar a cumplirlos. Lo que comúnmente se llama **HACER CUMPLIR LA LEY**.



Derechos y deberes de las personas consumidoras y de las empresas proveedoras^[1]



OBJETIVO A LOGRAR

Quienes participan en las capacitaciones puedan entender los derechos básicos que como personas consumidoras y usuarias nos confiere la Ley de Protección al Consumidor, y puedan apropiarse de ellos para procurar su defensa.

En este segundo apartado iremos abordando de una sola vez los derechos y los deberes tanto de las personas consumidoras como de las empresas proveedoras.

Así por ejemplo, la persona consumidora TIENE EL DERECHO de estar informada sobre los componentes del alimento enlatado que va a ingerir, pero a su vez, la empresa proveedora TIENE EL DEBER de informar mediante el etiquetado en la lata sobre los componentes del alimento que comercializa.

Para irnos familiarizando con la Ley de Protección al Consumidor (de aquí en adelante LPC), abordaremos los derechos de la persona consumidora tal como se detalla en cada uno de los 6 capítulos que componen el Título I de la LPC.:

LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

TÍTULO I

Nº	Capítulo	Nombre del Capítulo	Artículos
2.1.-	I	Disposiciones Generales	Del 01 al 05
2.2.-	II	Derecho a la Seguridad y a la Calidad	Del 06 al 10
2.3.-	III	Derecho a la Protección de los Intereses Económicos y Sociales	Del 11 al 26
2.4.-	IV	Derecho a la Información	Del 27 al 32
2.5.-	V	Derecho a Garantías y Responsabilidades sobre Bienes y Servicios	Del 33 al 37
2.6.-	VI	Derecho a la Educación y Formación en Materia de Consumo	Del 38 al 39.

II.1. DISPOSICIONES GENERALES

En el capítulo I de la LPC encontramos 2 artículos de especial relevancia, **el primero** enumera los derechos básicos de la persona consumidora, y **el segundo**, establece el carácter irrenunciable de esos derechos básicos.

Conozcamos los Derechos Básicos de las Personas Consumidoras.

Es importante en este punto hacer mención que los derechos básicos de la persona consumidora recogidos en el artículo 4 del capítulo I de la LPC, se encuentran mejor desarrollados en cada uno de los capítulos II, III, IV, V y VI todos del Título I de la LPC.

[1] A lo largo del presente documento identificaremos como “empresas proveedoras” a todas las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado que desarrollen actividades comerciales, tal como lo establece el artículo 3 letra “b” de la Ley de Protección al Consumidor.

Art. 4. Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores y las consumidoras son los siguientes:

- a) **DERECHO A LA INFORMACIÓN:** Recibir de la empresa proveedora la información completa, precisa, veraz, clara y oportuna que determine las características de los productos y servicios a adquirir, así como también de los riesgos o efectos secundarios, si los hubiere; y de las condiciones de la contratación.
- b) **DERECHO A SER PROTEGIDO Y PROTEGIDA CONTRA LA PUBLICIDAD ENGAÑOSA O FALSA,** en los términos establecidos en el inciso cuarto del Art. 31 de esta ley.
- c) **DERECHO AL CUMPLIMIENTO DE LA OFERTA:** Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que la empresa proveedora ofertó públicamente.
- d) **DERECHO A LA EDUCACIÓN:** Ser educado y educada e informado e informada en materia de consumo, especialmente de lo establecido en el Art. 7, literal e) de esta ley; así como a agruparse en asociaciones de consumidores y consumidoras para la protección de sus intereses y a participar en el Sistema Nacional de Protección a la Persona Consumidora.
- e) **DERECHO A LA LIBRE ELECCIÓN:** La libertad de elección y trato igualitario en similares circunstancias, sin discriminación o abuso de ninguna clase.
- f) **DERECHO A PROTECCIÓN:** Ser protegido y protegida contra los riesgos de recibir productos o servicios que en condiciones normales o previsibles de utilización, pongan en peligro la vida, salud o integridad.
- g) **DERECHO A RECLAMAR Y RECIBIR COMPENSACIÓN** en el caso que los productos o servicios sean entregados en calidad, cantidad o forma diferente de la ofrecida, pudiendo elegir cualquiera de las siguientes opciones: la reparación del bien, exigir el cumplimiento de la oferta si esto fuere posible, a la reducción del precio, tasa o tarifa del bien o servicio, aceptar a cambio un producto o servicio diferente al ofrecido o la devolución de lo que hubiese pagado.
- h) **DERECHO AL ACCESO A LOS ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS ESTABLECIDOS** para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito.
- i) **DERECHO A LA DEFENSA DE SUS DERECHOS** en procedimientos administrativos de solución de conflictos, con la inversión de la carga de la prueba a su favor (es la empresa proveedora quien tiene que probar), cuando se trate de la prestación de servicios públicos.
- j) **DERECHO A SER PROTEGIDOS Y PROTEGIDAS DE PRÁCTICAS ABUSIVAS Y DE LA INCLUSIÓN DE CLÁUSULAS ABUSIVAS EN LOS CONTRATOS;** (todo aquello que pone en desventaja a la persona consumidora y favorece o protege al proveedor), nadie puede obligar a comprar un producto que no desea, ni mucho menos a firmar papeles en blanco.
- k) **DERECHO A RECLAMAR POR VÍA JUDICIAL O A TRAVÉS DE LOS DISTINTOS MEDIOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS** la reparación de daños y perjuicios sufridos por deficiencia, mala calidad o retraso en la entrega de los bienes o servicios adquiridos.
- l) **DERECHO A LA LECTURA COMPLETA Y EXPLICACIONES** de todas las obligaciones y condiciones estipuladas en el contrato y sus anexos, a las cuales se comprometen cumplir las partes.

Nuestros Derechos son irrenunciables.

El artículo 5 establece claramente que todos y cada uno de los derechos que la LPC reconoce a la persona consumidora son irrenunciables.

Este reconocimiento del carácter irrenunciable de los derechos de la persona consumidora, tiene su origen en prácticas históricas cuyo fin ha sido disminuir los derechos de los consumidores y de las consumidoras, se cita como ejemplo las prácticas mercantiles o de comercio, en donde se estipula en los contratos que el consumidor o comprador, o la consumidora o compradora renuncia anticipadamente a su derecho a apelar o a reclamar sobre la calidad del producto que se está adquiriendo.

II.2. DERECHO A LA SEGURIDAD Y A LA CALIDAD



La persona consumidora tiene el derecho a ser protegida por los riesgos que se generen a partir del consumo o la utilización de un bien o de un servicio. El derecho a la seguridad y a la calidad se encuentra íntimamente vinculado al derecho a la información.

El artículo 7 de la LPC obliga a toda empresa proveedora a cumplir con las normas legales, reglamentarias o técnicas dictadas para las actividades a que se dedique; así también toda empresa proveedora se encuentra en la obligación de facilitar el control, vigilancia e inspección de las autoridades competentes, con la finalidad de garantizar procesos de producción que no pongan en riesgo la vida, la salud y la seguridad personal de los consumidores y las consumidoras.

Se prohíbe especialmente a las empresas proveedoras causar daños al medio ambiente, para lo cual, están obligadas a cumplir con las leyes, normas reglamentarias o técnicas dictadas para su conservación.

Remisión normativa: un medio para garantizar la seguridad y la calidad.

Tal como vimos en el apartado relativo al bloque normativo nacional, existen diversas leyes además de la LPC que se encuentran vinculadas con la protección de la persona consumidora.

Esto permite que la LPC se pueda auxiliar en esas otras leyes, con la finalidad de garantizar el derecho a la seguridad y a la calidad de los bienes y servicios que se ofrecen a la persona consumidora. Esto es lo que legalmente se conoce como "REMISIÓN NORMATIVA".

El capítulo II de la LPC que desarrolla el Derecho a la Seguridad y a la Calidad contiene una gran cantidad de remisiones normativas, las cuales principalmente están dirigidas a la obligación que tiene toda empresa proveedora de conocer las disposiciones de los textos normativos que se encuentran relacionados con la actividad comercial a la que se dedica.



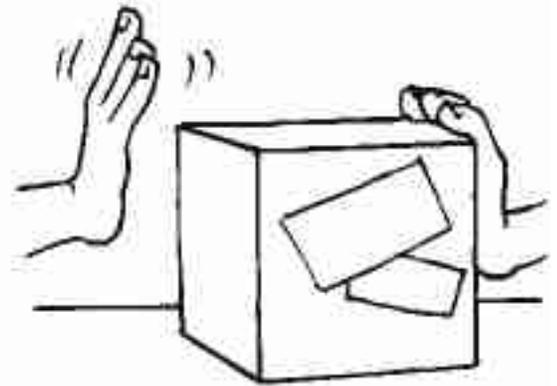
REMISIÓN NORMATIVA quiere decir, que la LPC obliga a que los proveedores cumplan lo que otras leyes mandan u ordenan, por ejemplo:



El artículo 8 de la LPC obliga a las empresas proveedoras de alimentos, bebidas o medicinas, a cumplir con las normas del Código de Salud.



De igual forma, las empresas proveedoras que comercialicen fertilizantes, plaguicidas o cualquier producto que en su composición lleve sustancias tóxicas, cáusticas, corrosivas o abrasivas, deberán cumplir con lo establecido en la Ley sobre el Control de Pesticidas, Fertilizantes y Productos para uso Agropecuario.



Finalmente la LPC establece que los bienes producidos en el extranjero que impliquen riesgos a la seguridad de las y los consumidores serán de importación prohibida al país, para lo cual, se aplicarán las leyes aduaneras.

Obligaciones especiales de las empresas proveedoras.

Las empresas proveedoras están especialmente obligadas a cumplir al menos con lo siguiente:



1. No utilizar sustancias prohibidas por los tratados, leyes, reglamentos o listas establecidas por el Órgano Ejecutivo.

La empresa proveedora a partir de la actividad comercial a que se dedique, está obligada a conocer cuales son las sustancias que prohíben esos textos legales.



Escriba en forma breve

Ejemplos de violación a esta obligación:



2. No tener o almacenar productos prohibidos en los locales o instalaciones de producción, transformación, almacenamiento, comercialización o medios de transporte de alimentos o bebidas.

Se le prohíbe a la empresa proveedora la mera tenencia o almacenaje de productos prohibidos en los lugares en donde produzca, transforme, almacene, comercialice o en los medios de transporte que utilice para distribuir sus productos.



Escriba en forma breve

Ejemplos de violación a esta obligación:



3. Cumplir con las exigencias de control de los productos tóxicos o venenosos, incluidos los resultantes de mezclas y otras manipulaciones industriales.

Si la empresa proveedora comercializa productos tóxicos o venenosos, está en la obligación de conocer todas las normas de control que son aplicables a dichos productos.



Escriba en forma breve

Ejemplos de violación a esta obligación:



4. No vender o suministrar productos envasados, empacados, cuando no contengan los cierres, etiquetas y rótulos.

La empresa proveedora debe asegurarse que los productos cuenten con el etiquetado correspondiente y sus respectivos sellos de seguridad.



Escriba en forma breve

Ejemplos de violación a esta obligación:



5. Retirar o suspender cualquier producto o servicio que no se ajuste a las condiciones y requisitos de prevención y pongan en riesgo la vida, salud o seguridad de las personas.

La empresa proveedora está obligada a retirar del mercado cualquier producto que no garantice la seguridad de las personas consumidoras. Debiendo además suspender la producción de dichos artículos.



Escriba en forma breve

Ejemplos de violación a esta obligación:



6. Cumplir las exigencias de control de los productos manufacturados que puedan afectar la seguridad física de las personas; prestando al efecto la debida atención a los servicios de reparación y mantenimiento en sus locales o instalaciones.

Al igual que en los casos anteriores, la empresa proveedora debe cumplir con las exigencias técnicas y legales aplicables al producto que comercializa. Además la empresa proveedora está obligada a instalar centros de servicio técnico para responderle a la persona consumidora por los productos que resulten defectuosos.



Escriba en forma breve

Ejemplos de violación a esta obligación:



7. Cumplir las condiciones exigibles que garanticen la seguridad, calidad y salubridad, tratándose de transportes colectivos, instalaciones, locales y espacios de uso público, en especial los destinados a menores.

La empresa proveedora se encuentra obligada a cumplir con todas las normas de seguridad, calidad e higiene cuando se dedique a atender al público mediante el servicio de transporte colectivo, o mediante el uso de espacios como locales comerciales y otros.



Escriba en forma breve

Ejemplos de violación a esta obligación:



8. Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que esta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones.

La Defensoría del Consumidor puede inspeccionar el establecimiento de la empresa proveedora cuando tenga sospechas de la producción de artículos que puedan afectar la salud de las personas consumidoras.



Escriba en forma breve

Ejemplos de violación a esta obligación:

Entidades nacionales que velan por la seguridad y la calidad.

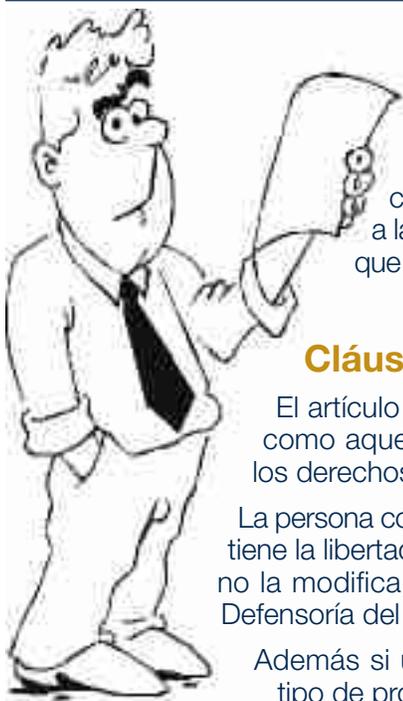
En El Salvador la institución encargada de certificar la calidad de los productos que se comercializan es el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT), entidad que además emite normas y regulaciones con la finalidad de garantizar la seguridad y la calidad de los productos puestos a disposición de las y los consumidores.

Además existe la Comisión Nacional de Alimentos, que es la encargada de vigilar la sanidad, calidad y pureza de los alimentos, su producción, procesamiento, transporte, distribución, almacenamiento y comercialización.

La Comisión Nacional de Alimentos está conformada por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS), el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN), el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) y la Defensoría del Consumidor.



II.3. DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LOS INTERESES ECONÓMICOS Y SOCIALES



Por regla general los y las consumidoras han sido víctimas de la posición de inferioridad en que se encuentran respecto de la o del otro contratante, sobre todo, cuando esa o ese otro contratante es una entidad bancaria o financiera.

Para reducir los abusos hacia los y las consumidoras la LPC señala aquellas cláusulas de un contrato que son abusivas y que en consecuencia causan perjuicios a la persona consumidora; de la misma manera, la LPC señala situaciones concretas que al llevarse a cabo en la realidad, también perjudican a las personas consumidoras.

Cláusulas abusivas.

El artículo 17 de la LPC señala cuáles son las CLÁUSULAS ABUSIVAS, a las que define como aquellas estipulaciones de un contrato que causan un desequilibrio y perjuicio en los derechos de las personas consumidoras.

La persona consumidora que vaya a firmar un contrato que contenga alguna de estas cláusulas, tiene la libertad de pedir que esa cláusula se modifique o se elimine; si la empresa proveedora no la modifica ni la elimina, la persona consumidora puede denunciar esta situación en la Defensoría del Consumidor.

Además si una cláusula abusiva se le impone a una persona consumidora en cualquier tipo de procedimiento administrativo o proceso judicial, ésta puede solicitar a la autoridad correspondiente que esa cláusula se tenga como no escrita y en consecuencia se tenga como una cláusula nula, inaplicable y sin ningún valor.

Según el artículo 17 de la LPC son cláusulas abusivas las siguientes:

<p>1. Exonerar, atenuar o limitar la responsabilidad de las empresas proveedoras en relación a los daños causados por el consumo de bienes o servicios.</p>	<p>Es nula la cláusula que establezca que la empresa proveedora no será responsable por la venta de bebidas, alimentos o medicamentos que resulten ser tóxicos.</p>	<p> Escriba brevemente otro ejemplo:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>2. Permitir a la empresa proveedora modificar unilateralmente en perjuicio de la persona consumidora las condiciones o términos del contrato o sustraerse unilateralmente de sus obligaciones.</p>	<p>Es nula la cláusula que establezca que la empresa proveedora puede modificar el precio, tasa o tarifa del bien o servicio cuando así lo crea conveniente.</p>	<p> Escriba brevemente otro ejemplo:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>3. Desnaturalizar las obligaciones derivadas de la contratación a cargo de las empresas proveedoras.</p>	<p>Es nula la cláusula que busque limitar o eliminar las obligaciones de un contrato beneficiando a la empresa proveedora y perjudicando a la persona consumidora.</p>	<p> Escriba brevemente otro ejemplo:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

<p>4. Renunciar anticipadamente a los derechos que la ley reconoce a los consumidores y las consumidoras.</p>	<p>Es nula la cláusula que busque la renuncia de cualquiera de los derechos de la persona consumidora.</p>	<p> Escriba brevemente otro ejemplo:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>5. Invertir la carga de la prueba en perjuicio de la persona consumidora.</p>	<p>Es nula la cláusula que obliga a la persona consumidora a presentar recibos o cualquier tipo de prueba que sólo está en poder o en manos de la empresa proveedora.</p>	<p> Escriba brevemente otro ejemplo:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>6. Establecer la prórroga del contrato sin la voluntad de la persona consumidora.</p>	<p>Es nula la cláusula que busque prórrogas automáticas en los plazos de la contratación.</p>	<p> Escriba brevemente otro ejemplo:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>7. Estipular cargos por pago anticipado.</p>	<p>Es nula la cláusula que establezca pagar comisiones por pagos anticipados, a menos que el establecimiento que otorgó el crédito trabaje con fondos ajenos.</p>	<p> Escriba brevemente otro ejemplo:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>8. Imponer cualquier medio alternativo de solución de controversias en los contratos de adhesión.</p>	<p>Es nula la cláusula de avenimiento, conciliación, mediación o arbitraje si no ha sido discutida y aprobada por la persona consumidora.</p>	<p> Escriba brevemente otro ejemplo:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

Prácticas abusivas.

El artículo 18 de la LPC establece cuáles son las **PRÁCTICAS ABUSIVAS**, en consecuencia, queda prohibido a toda empresa proveedora realizar cualquiera de las actividades siguientes:

	<p>1. Condicionar la venta de un bien o la prestación de un servicio a la adquisición de otro.</p>	<p>Se prohíbe la oferta en la que se venda agua potable únicamente a quien compre bebidas gaseosas.</p>
---	---	---



2. Condicionar la contratación a que la persona consumidora firme en blanco letras de cambio, pagarés, facturas, o cualquier otro documento de obligación o título valor.

Todo documento de obligación o título valor debe contener al menos el nombre de la persona deudora, la cantidad que se adeuda, la fecha, y el lugar en que se firma.



3. Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido solicitados por la persona consumidora.

Se prohíbe cobrar cargos por emisión de tarjetas de crédito o por cualquier otro tipo de servicio que no haya sido solicitado por la persona consumidora.



4. Negar a la persona consumidora servicios de mantenimiento o de repuesto, sólo por no haberlo adquirido en ese establecimiento.

Se prohíbe a la persona propietaria de un taller de mecánica automotriz negarse a atender a la persona consumidora sólo porque ésta ya lleva los repuestos que se van a instalar.



5. Discriminar a la persona consumidora por motivos de discapacidad, sexo, raza, religión, edad, condición económica, social o política.

Se le prohíbe a la persona propietaria de un establecimiento negarse a atender a una persona consumidora solamente por ser discapacitada, de otra religión, etc.



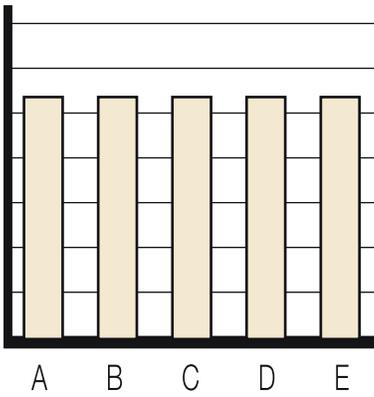
6. Realizar gestiones de cobro difamatorias o injuriantes en contra del deudor y la deudora o su familia, así como la utilización de medidas de coacción físicas o morales para tales efectos.

La empresa proveedora o las y los abogados que aquel contrate para cobrar sus créditos, no pueden realizar las gestiones de cobro mediante ofensas o amenazas en contra del deudor o la deudora o su familia.



7. Compartir información personal y crediticia de la persona consumidora, sin la debida autorización de ésta.

Se prohíbe que las empresas proveedoras tengan libre acceso a la información personal y crediticia de las y los consumidores.



8. Utilizar maniobras o artificios para conseguir alzas de precios, o acaparamiento de alimentos o artículos de primera necesidad.

Las empresas proveedoras no pueden fijar precios de venta, si lo hacen, pueden ser sancionados por la Superintendencia de Competencia o incluso penalmente por cualquiera de las conductas reguladas en el capítulo correspondiente a los delitos relativos al mercado, la libre competencia y la protección de la persona consumidora.



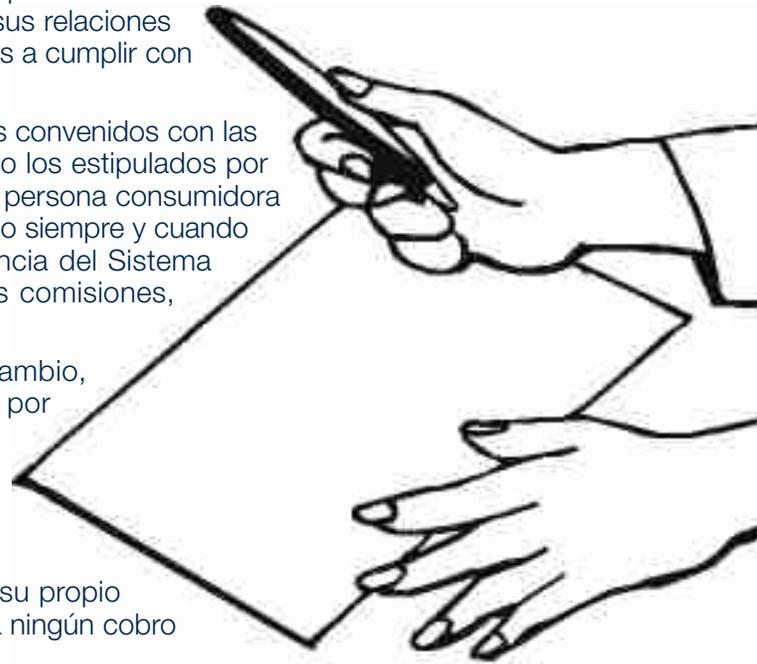
9. Negarse a detallar el destino de todo pago que efectúe la persona consumidora.

En todo pago que hace la persona consumidora debe especificarse la cantidad que se abona a capital, intereses, comisiones, o a cualquier otro cargo.

Obligaciones especiales para las empresas proveedoras de servicios financieros.

La LPC en su artículo 19 establece con claridad que las empresas proveedoras de servicios de crédito, bursátiles o servicios financieros en sus relaciones contractuales con las personas consumidoras están obligados a cumplir con lo siguiente:

- a) **Cobrar únicamente** los intereses, comisiones y recargos convenidos con las personas consumidoras, los establecidos en el contrato o los estipulados por la ley. En los contratos se establece generalmente que la persona consumidora se compromete a pagar el interés publicado; esto es válido siempre y cuando dicha publicación vaya respaldada por la Superintendencia del Sistema Financiero, ya que esta es la encargada de aprobar las comisiones, intereses o recargos.
- b) **Devolver a la persona consumidora** las letras de cambio, pagarés o cualquier título valor una vez se haya dado por terminado el contrato.
- c) **Consignar en los contratos**, sin variación alguna, los términos y condiciones en que fue aprobada la solicitud de crédito.
- d) **Respetar la decisión** del o la consumidora de llevar a su propio notario para la formalización del crédito, lo que no genera ningún cobro adicional por parte del banco o financiera.
- e) **Responder cuando** por cualquier circunstancia el personal de la institución lesione los derechos de los y las consumidoras.
- f) **Calcular el interés** para todas las operaciones activas y pasivas sobre la base del año calendario.
- g) **Informar con detalle** las características del producto o servicio que se ofrece a la persona consumidora.
- h) **Una vez se haya terminado de pagar** un crédito con hipoteca, la empresa proveedora debe entregar la persona consumidora en un plazo no mayor de 15 días los documentos que hagan posible cancelar la hipoteca.



- i) **La empresa proveedora** está obligada a proporcionar a la persona consumidora su historial crediticio de forma gratuita al menos 2 veces al año. Si se solicita 3 veces o más entonces se pagará comisión.
- j) **Publicar en el establecimiento** las tasas de interés que en forma anual y efectiva se aplica a las personas consumidoras, así como las comisiones y recargos que se cobran por los diferentes servicios financieros.
- k) **Crear un servicio formal** de atención a las personas consumidoras para resolver los reclamos de estas, y establecer mecanismos y procedimientos con tiempos de respuesta razonables.
- l) **Si la persona solicitante** de un crédito lo requiere, se le debe informar por escrito la razón por la cual se le niega el crédito.
- m) **Recibir de la persona consumidora** pagos anticipados sin cargo alguno, a menos que el crédito sea financiado con fondos ajenos y la empresa proveedora tenga que pagar cargos por pago anticipado, en este caso, deberá reflejarse esta circunstancia en el contrato firmado por la persona consumidora.

Prohibiciones especiales para las empresas proveedoras de servicios financieros.

La LPC en su artículo 20 establece con claridad que a las empresas proveedoras de servicios de crédito, bursátiles o servicios financieros se les prohíbe incurrir en las siguientes conductas:

- a) **Imponer a la persona consumidora** la o el notario que formalizará el crédito, así como la determinación de la compañía con la que se contratarán los seguros.
- b) **Negarse al haber pagado** el consumidor o consumidora un crédito, a otorgarle la cancelación de la hipoteca, para utilizarla como garantía para otro crédito, sin que lo haya autorizado la persona consumidora.
- c) **Emitir tarjetas de crédito** u otros productos o servicios financieros que no los haya solicitado el o la consumidora.
- d) **Cobrarle a la persona consumidora** servicios o productos que este no haya solicitado.
- e) **Cobrar comisiones** o recargos en concepto de “manejo de cuenta”, a menos que el saldo de la cuenta sea inferior al mínimo establecido para su apertura.



Obligaciones de entidades especializadas en la prestación de servicios de información.

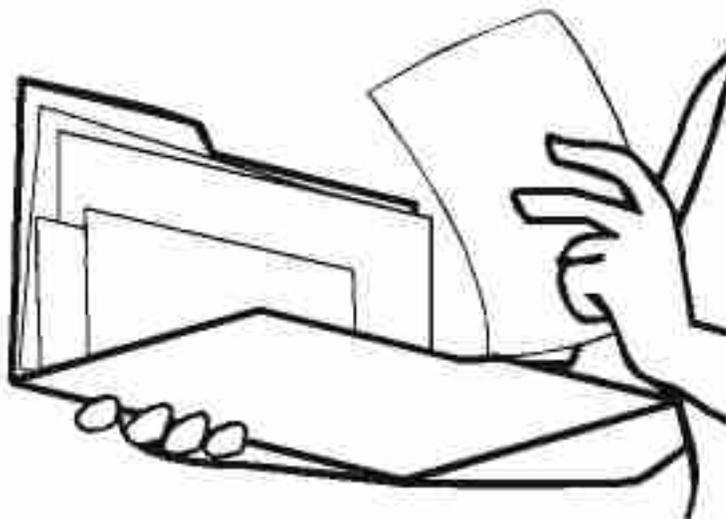
Estas entidades son las que manejan datos personales y crediticios de las y los consumidores, manejan listados blancos para el o la que paga puntualmente, y listados negros para el o la que se atrasa en el pago de las cuotas de un crédito.

Estas entidades están obligadas a que la persona consumidora pueda revisar de forma gratuita sus datos, pudiendo en dicha revisión solicitar por escrito cualquiera de las peticiones siguientes:

- La actualización de los datos.
- La modificación de los datos.
- La eliminación de los datos.

Estas peticiones están a la orden de la persona consumidora ya que se trata de información íntima de la cual el consumidor y la consumidora son los únicos propietarios.

Si la o el consumidor solicita la actualización o modificación de sus datos, la entidad estará obligada a realizar esas correcciones en un plazo no mayor de 10 días.



II.4. DERECHO A LA INFORMACIÓN

El derecho a la información es el derecho más importante para todo consumidor o consumidora, ya que una persona bien informada sobre todas las características del producto o servicio que adquiere, resultará satisfecha con lo que compra.

Cuando la persona consumidora se encuentra debidamente informada, seguramente sabrá elegir el mejor producto y el que más se acomoda a sus necesidades y presupuesto, eliminando de esa manera cualquier sorpresa posterior a la compra, como la de recibir un producto distinto al ofertado ya sea por la mala calidad del producto, por tener desperfectos, o por ser distinto en peso, cantidad o medida, etc.

El derecho a la información busca proteger a la persona consumidora de la información falsa que una empresa proveedora puede hacer pública con la intención de producir un engaño para que el consumidor o consumidora le compre el producto que esta vendiendo.

Si el engaño hacía la persona consumidora se produce, a la empresa proveedora comete una violación al derecho a la libertad de elección que tiene toda persona consumidora, ya que esta termina eligiendo un producto de mala calidad a partir de la mentira o engaño hecho por la empresa proveedora.

Obligación general de información.

El artículo 27 de la LPC señala el tipo de información que está obligado a brindar todo proveedor al comercializar sus productos, debiendo además proporcionar esa información en castellano, de forma clara, veraz, completa y oportuna al menos sobre los siguientes aspectos:

	1. Señalar el origen, composición y finalidad del producto o servicio.	En el etiquetado se puede observar el origen de un producto con la leyenda "Hecho en El Salvador" o su equivalente en inglés "Made in El Salvador". Asimismo en el etiquetado se puede observar la composición química de medicamentos, de bebidas o alimentos.
	2. Señalar la calidad, cantidad, peso o medida del producto o servicio.	Además de la calidad del producto, se debe detallar su cantidad, el peso o la medida exacta de lo que se compra. Ej.: Si pago \$17.00 por un quintal de maíz y al final el saco pesa sólo 80 libras, es un engaño.
	3. El precio, tasa o tarifa, el importe de los incrementos o descuentos, costos por servicios, accesorios financiamiento, prórroga del plazo, etc.	Esto se encuentra relacionado con los servicios financieros, por ejemplo, si se pide una prórroga del plazo, el banco puede otorgarla pero seguramente cobrará una comisión por el manejo de la cuenta, la cual se deberá pagar siempre y cuando se le haya informado previamente a la persona consumidora y esta la haya aceptado.
	4. Fecha de caducidad de los bienes perecederos.	Esto es importante sobre todo si se trata de medicamentos, alimentos o bebidas, ya que si se consumen vencidos pueden causar un daño irreparable a la salud o a la vida de la persona consumidora.



5. Las instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo, advertencias y riesgo previsible.

Se debe especificar la manera correcta de utilizar el producto para que el producto mismo no sufra mayores daños. Así también se debe advertir el riesgo para la persona consumidora de posibles cortocircuitos, o de la manipulación de productos nocivos como fertilizantes, debiendo en estos casos utilizarse símbolos que señalen el riesgo del producto.

Envasado y empaquetado de productos que puedan incidir en la salud.

El envasado y empaquetado de un producto se encuentra íntimamente relacionado con el etiquetado del mismo, ya que el etiquetado es una de las maneras en la que la empresa proveedora informa a las personas consumidoras de las características del producto que está comercializando.

Si la empresa proveedora comercializa medicinas, alimentos, bebidas o cualquier otro producto perecedero estos deben contener al menos, la fecha de vencimiento, los agregados químicos y las condiciones requeridas para su conservación.

Si la empresa proveedora comercializa medicamentos, la obligación de información es aún más estricta, ya que deberá informar además: la dosificación, contraindicaciones, riesgos de uso, efectos tóxicos residuales o cualquier otra información que sea importante a juicio de las autoridades del Ramo de Salud Pública y Asistencia Social.

Si la empresa proveedora comercializa productos que contengan organismos genéticamente modificados (OGM) o más conocidos como transgénicos, la empresa proveedora está obligada a especificarlo en el empaque con letras destacadas que puedan ser vistas fácilmente por la persona consumidora.

Si la empresa proveedora comercializa alimentos sustitutos, es decir, aquellos que no son 100% naturales, está obligada a imprimir en el empaque, envase o envoltura la palabra "SUSTITUTO" en letras más grandes.

Los únicos productos en donde la empresa proveedora no se encuentra obligada a informar mediante etiquetado es cuando se trate de la comercialización de productos al detalle, cuya superficie sea inferior a 10 centímetros cuadrados, tales como dulces o ciertas golosinas.



Publicidad en los establecimientos comerciales.

El artículo 29 de la LPC establece que toda persona comerciante que venda al mayor o al detalle, tiene la obligación de fijar en su establecimiento listas, carteles o etiquetas adheridas a los productos que señalen con claridad los precios de venta al contado y al crédito.

Si se trata de ventas al crédito deberán incluirse todos los recargos aplicables y especialmente la información siguiente:



1. Señalar el número de cuotas o abonos a pagar y su periodicidad.

La empresa proveedora debe dejar claro el número de cuotas (6,12,18,24,36,60) y si estas se cancelarán cada semana, cada quincena, cada mes, etc.



2. Señalar el monto total de los intereses y la tasa de interés efectiva anual.

La empresa proveedora debe informar la cantidad que se pagará en intereses. Ej.: \$150.00 sólo de intereses a una tasa anual del 25%.



3. Señalar el monto y detalle de cualquier cargo adicional.

Si la empresa proveedora cobra cualquier otro cargo debe informarlo con anterioridad a la persona consumidora y esta debe expresar su conformidad. Ej.: interés por mora en el pago, cargo por manejo de cuenta, etc.

En los contratos a crédito, la persona consumidora tiene toda la libertad y el derecho de pagar anticipadamente de forma parcial o total el saldo adeudado a capital, siempre y cuando se mantenga al día con los intereses y demás cargos estipulados en el contrato.

En el caso anterior la empresa proveedora se encuentra en la obligación de recibir dicho abono a capital haciendo el correspondiente descuento en los intereses y demás cargos de la operación.

Información de promociones.

En el caso de las promociones y ofertas, la publicidad para atraer a las personas consumidoras es muy ingeniosa, pero en muchas ocasiones se trata de publicidad engañosa o falsa, para contrarrestar esta práctica, el artículo 30 de la LPC establece que cuando se trate de promociones u ofertas, las y los comerciantes estarán obligados a informar a la persona consumidora las condiciones y duración de las mismas.

En cuanto a las condiciones de las promociones y ofertas, la publicidad con la frase "restricciones aplican", puede considerarse publicidad engañosa o falsa.

En cuanto a la duración de las promociones y ofertas la publicidad con la frase "promoción por tiempo limitado", también puede ser considerada publicidad engañosa o falsa.



Publicidad engañosa o falsa.

Este tipo de publicidad lo define la ley en el artículo 31 inciso tercero como cualquier modalidad de información o comunicación de carácter publicitario total o parcialmente falsa, o que sea capaz de inducir a error, engaño o confusión a la persona consumidora respecto del bien o servicio ofrecido.

El inciso segundo del mismo artículo, establece tajantemente que quedan prohibidas todas las formas de publicidad engañosa o falsa, por incidir directamente sobre la libertad de elección y afectar los derechos de las y los consumidores.



Venta de bienes con deficiencias, usados o reconstruidos.

Las empresas proveedoras de bienes están autorizadas a vender productos con deficiencias, usados o reconstruidos, siempre y cuando se lo hagan saber previamente a la persona consumidora y esta acepte libremente la compra del producto en esas condiciones. Esta forma de venta es común en los almacenes que comercializan electrodomésticos.

Si una empresa proveedora actúa de mala fe, y comercializa uno de estos productos haciéndolo pasar como nuevo, incurre en una infracción grave y según los artículos 43 letra "a" y 46 de la LPC se le deberá imponer una multa hasta de 200 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, todo por enriquecerse a través de engañar la buena fe de la persona consumidora.



Comercialización de viviendas.

El artículo 27 inciso 4° de la LPC establece que cuando se trate de viviendas la o el vendedor deberá entregar a la persona compradora la información completa relativa a las características higiénico-sanitarias y de construcción, el trazado de sus instalaciones, así como el cumplimiento de los estándares de construcción exigidos por las autoridades correspondientes.

El Reglamento de la LPC en el artículo 14 letra "c" nos plantea el caso de la compra de una vivienda que aún no ha terminado de ser construida, y nos dice que, la o el vendedor estará obligado a entregar la documentación que acredite las condiciones técnicas de la obra, la calidad y tipo de materiales que se utilizarán, muebles, instalaciones y demás componentes que serán incorporados, el precio de la vivienda y la fecha de la entrega.



MIS ANOTACIONES:

II.5. DERECHO A GARANTÍAS Y RESPONSABILIDADES SOBRE BIENES Y SERVICIOS

De las garantías.

Cuando la persona consumidora adquiere un producto, ya sea un electrodoméstico, unos muebles de sala, un juego de comedor, etc., está en el derecho y en el deber de verificar el buen estado del producto que va a comprar, así también, se encuentra en el deber de preguntar a la empresa proveedora si el producto tiene garantía y saber cuál es el plazo de la misma.

Si la o el consumidor compra el producto, debe entonces solicitar la garantía por escrito, en la que se deberá especificar con claridad condiciones como: la forma en que se hará efectiva, el plazo, las responsabilidades de la persona consumidora y las de la empresa proveedora, la identificación de la persona natural o de la empresa que la extiende y que la cumplirá.

EJEMPLO DE UN CASO:

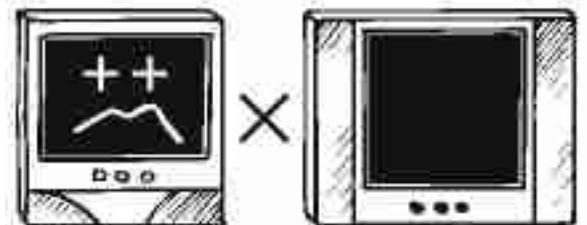
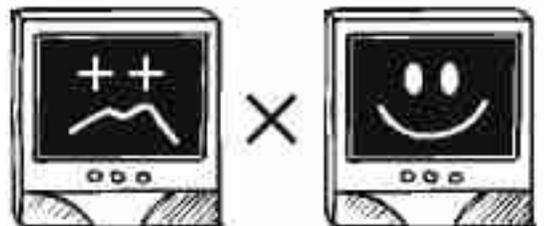
De esta manera si la o el consumidor compra un televisor a colores de 29 pulgadas, marca TV, color negro, con una **garantía de 12 meses** y al **sexto mes** el televisor se le arruina y no puede ver su programa favorito. **¿Qué puede hacer esta persona consumidora?**

EN PRIMER LUGAR, la o el consumidor DEBE DOCUMENTARSE, es decir, deberá mostrar comprobantes de pago, así como la garantía por escrito, para demostrar que esta es válida.

EN SEGUNDO LUGAR debe acudir donde la persona o empresa que le vendió el televisor para exigirle LA REPARACIÓN del televisor de forma gratuita en cumplimiento de la garantía que presenta. Si la empresa proveedora acepta, la o el consumidor debe llevar el televisor a las instalaciones en donde lo compró si es que hay taller, o sino, al lugar donde la empresa proveedora le indique. Al entregar el televisor debe exigir un comprobante por escrito en el que se consignen las características del televisor, la fecha de la entrega, así como la fecha en la que el televisor será devuelto ya funcionando. Además es importante saber que el tiempo en que el televisor este en reparación no se contará como plazo de la garantía.

EN TERCER LUGAR, si el televisor no pudo ser reparado por la empresa proveedora después de 2 intentos, la persona consumidora puede exigir EL CUMPLIMIENTO DE LA OFERTA, es decir, puede solicitar otro televisor con idénticas características al que compró, esto significa que si la empresa proveedora aún tiene en existencia televisores a colores de 29 pulgadas, marca TV, color negro, estará obligado a entregarle a la persona consumidora uno nuevo.

EN CUARTO LUGAR, si no se puede exigir el cumplimiento de la oferta, la persona consumidora puede solicitar LA SUSTITUCIÓN DEL BIEN POR OTRO DE DIFERENTE NATURALEZA, esto significa que, la o el consumidor puede elegir otro producto que tenga a la venta la empresa proveedora, ya sea una cocina, una lavadora, una refrigeradora, etc.



EN QUINTO LUGAR, si no es posible solucionar el problema con cualquiera de las opciones anteriores, la o el consumidor puede exigir la **REDUCCIÓN DEL PRECIO** o la **DEVOLUCIÓN DE LO PAGADO**.



POR ÚLTIMO, si la empresa proveedora se opone a cualquiera de las solicitudes anteriores, negándose a atender a la persona consumidora, ésta puede denunciarlo ante la Defensoría del Consumidor, pudiendo la empresa proveedora ser objeto de una sanción.



De las responsabilidades.

En cuanto a las responsabilidades, la LPC reconoce la responsabilidad solidaria, que es aquella en donde todas las empresas proveedoras son responsables por igual, del daño ocasionado a la persona consumidora, siempre y cuando ese producto haya pasado por sus manos.



Así por ejemplo, la o el fabricante de un producto dañino, lo vende a una o un importador, ésta o éste al introducirlo al país, lo coloca con una o un comercializador y este finalmente lo pone a la venta al consumidor o la consumidora.

Pero hay que aclarar que la LPC excluye de responsabilidad a la empresa proveedora que demuestre que cumplió debidamente con las exigencias y requisitos establecidos por las leyes, reglamentos y demás normativa.



De igual manera la LPC establece que no será responsable la persona fabricante que compruebe que el producto que resultó ser dañino es falsificado o ha sido alterada su composición por otras personas, siendo estas últimas las responsables.



II.6. DERECHO A LA EDUCACIÓN Y FORMACIÓN EN MATERIA DE CONSUMO

Este derecho que recoge la LPC es uno de los de mayor importancia, ya que si una persona se encuentre bien educada y formada en materia de consumo sabrá tomar decisiones acertadas al momento de adquirir un bien o un servicio.

Objetivos de la educación en materia de consumo.

El artículo 38 de la LPC establece claramente que la educación y formación de las personas consumidoras tendrá los siguientes objetivos:

- a) Promover mayor libertad y racionalidad en el consumo de bienes y la utilización de servicios.
- b) Facilitar la comprensión y empleo de la información sobre los bienes y servicios que se comercializan.
- c) Difundir los derechos y deberes de la persona consumidora y las formas legalmente establecidas para ejercerlos.
- d) Fomentar la prevención de riesgos que puedan derivarse del consumo de ciertos productos o de la utilización de ciertos servicios.
- e) Adecuar las pautas de consumo a una utilización racional de los recursos naturales.
- f) Iniciar y potenciar la formación de las y los educadores y educandos en el campo de la promoción y protección de los derechos de las personas consumidoras.
- g) Realizar campañas divulgativas con la finalidad de educar e informar a la población sobre conocimientos básicos de consumo responsable y sustentable.

El artículo 39 de la LPC incluye dentro de los programas de educación y formación a actores claves en materia de consumo tales como el personal de los Órganos del Gobierno y demás entidades del Estado de igual manera se menciona a las y los miembros de las asociaciones de personas consumidoras como otras y otros actores claves a quienes habrá que educar y formar.

Sistema Nacional de Protección a la Persona Consumidora. ^[2]

El artículo 151 de la LPC le da vida al Sistema Nacional de Protección a la Persona Consumidora (de aquí en adelante SNPC), cuya finalidad es promover y desarrollar la protección de las y los consumidores.

Los artículos 57 inciso segundo y 152 de la LPC establecen que la Defensoría del Consumidor será el ente coordinador de todo el SNPC.

Entonces, el SNPC está integrado por la Defensoría del Consumidor, las dependencias del Órgano Ejecutivo y por las demás instituciones del Estado que entre los asuntos de su competencia les corresponden velar sectorialmente por los derechos de las personas consumidoras o vigilar a las empresas que operan con el público.

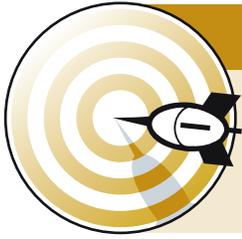
Es decir, el SNPC está integrado por cada una de las instituciones siguientes:

1. Defensoría del Consumidor (DC);
2. Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA);
3. Consejo Superior de Salud Pública (CSSP);
4. Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET);
5. Superintendencia del Sistema Financiero (SSF);
6. Superintendencia de Valores (SV);
7. Superintendencia de Pensiones (SP);
8. Superintendencia de Competencia;
9. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS);
10. Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG);
11. Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN);
12. Ministerio de Economía (MINEC);
13. Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano (VMVDU).

[2] Contrario a la Ley de Protección al Consumidor, aquí si dejamos a un lado la definición sexista que se configura legalmente al dársele vida al “Sistema Nacional de Protección al Consumidor”, de manera que para incluir a la mujer cambiamos la definición por “Sistema Nacional de Protección a la Persona Consumidora”.



Conozcamos los Medios Alternos de Solución de Conflictos



OBJETIVO A LOGRAR

Quienes participan en las capacitaciones puedan entender los aspectos conceptuales y prácticos de los Medios Alternos de Solución de Conflictos que la LPC pone a disposición de la persona consumidora para hacer cumplir la ley en caso de violación a alguno de sus derechos.

Tal como vimos en el apartado 2.5 de este documento relativo al “Derecho a las Garantías y Responsabilidades sobre bienes y servicios”, la persona consumidora antes de ejercer cualquier reclamo, debe respaldarse mediante la documentación correspondiente tales como contratos que se hayan firmado, garantías que se hayan otorgado, facturas, recibos o cualquier otro tipo de comprobante de pago, etc.

La persona consumidora debe presentarse en primer lugar ante la empresa proveedora a la cual le compró el bien o servicio que es objeto de reclamo, para que éste una vez conocida la situación compense a la persona consumidora mediante la reparación del bien, el cumplimiento de la oferta, la reducción del precio, el cambio del producto defectuoso por otro de diferente naturaleza o mediante la devolución de lo que la persona consumidora hubiese pagado.

Si la empresa proveedora es responsable del bien defectuoso o del mal servicio brindado, y aún así se niega a compensar a la persona consumidora mediante cualquiera de las formas antes mencionadas; esa empresa proveedora no hace más que dejar abiertas las puertas de la Defensoría del Consumidor para que la persona consumidora pueda ejercer su reclamo ante esta entidad, la que una vez recibida la denuncia está en la obligación legal de iniciar el procedimiento administrativo correspondiente.

¿Cuáles son los procedimientos administrativos que pueden llevarse a cabo ante la Defensoría del Consumidor?

Los procedimientos administrativos ante la Defensoría del Consumidor son de 2 tipos:

1. Los Medios Alternos de Solución de Conflictos.
2. El procedimiento sancionatorio.

En este punto nos interesa abordar los medios alternos de solución de conflictos que son: el avenimiento, la conciliación, la mediación y el arbitraje.

Es importante conocer que la finalidad de cualquiera de los medios alternos de solución de conflictos es la de compensar o reparar el daño ocasionado a la persona consumidora. En ese sentido, si se comprueba la responsabilidad de la persona proveedora, la persona consumidora puede resultar beneficiada con una compensación justa que le garantice plenamente sus derechos.



¿QUÉ ES EL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS?

La LPC en su artículo 108 crea el Centro de Solución de Controversias como el lugar en la Defensoría del Consumidor donde las empresas proveedoras y las personas consumidoras se reúnen para resolver sus controversias a través de cualquiera de los medios alternos de solución de conflictos.

En resumen, la persona consumidora **en primer lugar** ejerce su reclamo ante la empresa proveedora que le vendió el bien o servicio. **Segundo**, si la empresa proveedora se niega a compensar a la persona consumidora, ésta puede denunciar a esa empresa proveedora ante la Defensoría del Consumidor. **Tercero**, para que la persona consumidora obtenga una compensación, la Defensoría del Consumidor deberá iniciar el AVENIMIENTO, la CONCILIACIÓN, la MEDIACIÓN o el ARBITRAJE según corresponda. **Cuarto**, de ser necesario, la persona consumidora y la empresa proveedora deberán acudir al Centro de Solución de Controversias para resolver y poner fin al conflicto suscitado.

III.1. AVENIMIENTO^[3]

El avenimiento se inicia con la denuncia hecha ante la Defensoría del Consumidor por parte de la persona consumidora, por haberse negado la empresa proveedora a compensar en forma justa.

El avenimiento busca dar una solución rápida a la disputa generada entre la persona consumidora y la empresa proveedora denunciada.



¿DE QUÉ FORMAS PODEMOS PRESENTAR UNA DENUNCIA ANTE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR?

La denuncia ante la defensoría puede presentarse por la o el consumidor mediante llamada telefónica, de forma verbal, escrita, electrónica o por cualquier otro medio idóneo.



TODA DENUNCIA DEBE CONTENER AL MENOS LO SIGUIENTE:

a) DATOS DEL DENUNCIANTE

La identificación y datos generales del denunciante, es decir nombres y apellidos, edad, domicilio, profesión, oficio y No. de Documento Único de Identidad (DUI);

b) DATOS DEL PROVEEDOR

La identificación y datos generales del proveedor. En este punto basta identificar el establecimiento comercial o local en donde se compró el producto;

c) DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Una breve narración del problema que se está denunciando, con los datos necesarios y ordenando las ideas sobre el caso.

d) LA PETICIÓN

La petición, que puede ser cualquiera de las solicitudes del artículo 4 letra "g", es decir, la reparación del bien, el cumplimiento de la oferta, la reducción del precio, aceptar a cambio un producto o servicio diferente, o la devolución de lo pagado.

Presentada la denuncia por cualquiera de las formas antes vistas y habiéndose brindado la información antes dicha, la Defensoría del Consumidor esta obligada a iniciar el procedimiento de avenimiento contactando a la empresa proveedora denunciada por cualquier medio, incluso por la vía telefónica, todo con la finalidad de encontrar una solución rápida a lo solicitado por la persona consumidora.

Una vez contactada la empresa proveedora por la Defensoría del Consumidor pueden ocurrir dos cosas a saber:

1. **La empresa proveedora está de acuerdo** en cumplir lo solicitado por la persona consumidora, para lo cual se levanta un acta en la que debe constar la fecha en que dicho acuerdo se llevará a cabo.
2. **La empresa proveedora se niega** a solucionar el problema o no cumple el acuerdo anterior, en cualquiera de estos dos casos, la persona consumidora puede ratificar o mantener en firme su denuncia ante la Defensoría del Consumidor para que esta inicie el segundo procedimiento administrativo correspondiente: LA CONCILIACIÓN.



AVENIMIENTO: Es cuando la Defensoría hace el primer contacto con el proveedor que ha sido denunciado, y promueve un acuerdo de solución al problema planteado por la persona consumidora.

Si no lo logra, o si lográndolo, el proveedor incumple el compromiso de solución adquirido, entonces si la persona consumidora ratifica su denuncia el siguiente paso es aplicar la Conciliación.



[3] La palabra "avenimiento" hace referencia a la solución de una diferencia, disputa, quimera o querrela entre dos partes.

III.2. CONCILIACIÓN



En este medio alternativo de solución de conflictos se busca encontrar una solución rápida y amigable a la disputa generada entre la persona consumidora y la empresa proveedora denunciada.

La Defensoría del Consumidor una vez recibida la solicitud de la persona consumidora de someter la disputa a conciliación, nombrará a más tardar dentro de los 5 días^[4] siguientes a una o uno de sus delegados para que actúe como conciliador o conciliadora entre la persona consumidora y la empresa proveedora.

Si alguna de las partes, no asiste a la cita que se le haga para la audiencia conciliatoria, podrá ser citado nuevamente en un plazo que no exceda los 10 días.

Si la empresa proveedora no asiste a este segundo llamado, se da por cierto lo denunciado por la persona consumidora, remitiéndose el expediente al Tribunal Sancionador.

Si es la persona consumidora la que no asiste al segundo llamado, se da por finalizado el reclamo, no pudiendo volverlo a presentar nunca más.

Si la audiencia conciliatoria se lleva a cabo, la o el conciliador actúa como moderadora o moderador de la audiencia, debiendo escuchar los argumentos de la persona consumidora y de la empresa proveedora, teniendo la obligación de buscar una solución equitativa y justa a la disputa sin favorecer a ninguna de las partes.

Si la persona consumidora y la empresa proveedora no logran ponerse de acuerdo en la audiencia conciliatoria, la o el conciliador puede proponerles una solución justa, pero la persona consumidora y la empresa proveedora deberán manifestar si la aceptan total o parcialmente o si la rechazan, todo lo cual debe hacerse constar en acta que será firmada por las partes.

Si el acuerdo que consta en el acta no lo aprueba la persona consumidora, ésta puede solicitar su modificación o eliminación, y si el acta no es modificada ni eliminado el punto que perjudica a la persona consumidora, ésta perfectamente **puede negarse a firmar dicha acta.**

Es importante dejar en claro que nadie puede obligar a la persona consumidora a firmar un acta en la que consta un acuerdo que no le favorece.

Si la persona consumidora no firma el acta, significa que no hubo ningún arreglo en la audiencia conciliatoria, lo que conlleva a que el Centro de Solución de Controversias envíe el expediente al Tribunal Sancionador para que se inicie el procedimiento sancionatorio en contra de la empresa proveedora, todo de conformidad al artículo 143 letra "c" de la LPC.



EN LA CONCILIACIÓN, la Defensoría, hace lo siguiente:

- 1. Notifica o hace del conocimiento del proveedor la denuncia en su contra.**
- 2. Lo convoca a una audiencia o reunión.**
- 3. En la audiencia se abre un espacio para que ambos expongan su posición respecto al problema denunciado.**
- 4. La persona asignada en la Defensoría promueve un arreglo amistoso.**
- 5. Si se demuestra la responsabilidad del proveedor y este no respondiese favorablemente se remite el expediente al Tribunal Sancionador.**



[4] Según el artículo 104 de la LPC, en todo procedimiento cuando se mencionan plazos o términos en días, habrá que entender que se trata únicamente de días hábiles.

III.3. MEDIACIÓN

La mediación se desarrolla de manera similar a la conciliación.

Según el artículo 115 de la LPC, procederá la mediación cuando la persona consumidora lo solicite de manera expresa, para ello se citará hasta por segunda vez a la empresa proveedora, todo con la finalidad de propiciar un acuerdo amigable.

Al recibir la Defensoría del Consumidor la solicitud de mediación, nombrará dentro de los 5 días siguientes a una persona como mediadora, quien será una persona facilitadora de la comunicación entre las partes.

Una vez nombrada la persona mediadora, ésta deberá citar a la persona consumidora y a la empresa proveedora para la primera audiencia conjunta, señalándoles día y hora para la misma.

En la primera audiencia conjunta la persona mediadora explicará a las partes su papel de mediador, brindará además información básica sobre el procedimiento a seguir y las reglas de comportamiento que habrá que respetar durante la audiencia.

LA PRINCIPAL DIFERENCIA CON LA CONCILIACIÓN, es que en la mediación la persona mediadora puede celebrar audiencias privadas con cada una de las partes, siempre y cuando la otra parte se lo autorice.

Si la persona consumidora y la empresa proveedora logran ponerse de acuerdo sobre algún punto de la disputa o sobre algunos de ellos o bien en la totalidad de los mismos, se levantará acta en donde se haga constar por escrito dicho acuerdo.

Si el acuerdo que consta en el acta no lo aprueba la persona consumidora, ésta puede solicitar su modificación o eliminación, y si el acta no es modificada ni eliminado el punto que perjudica a la persona consumidora, ésta perfectamente puede negarse a firmar dicha acta.

Si la persona consumidora no firma el acta, significa que no hubo ningún arreglo en la audiencia de mediación, lo que conlleva a que el Centro de Solución de Controversias envíe el expediente al tribunal sancionador para que se inicie el procedimiento sancionatorio en contra de la empresa proveedora, todo de conformidad al artículo 143 letra "c" de la LPC.



ES IMPORTANTE ACLARAR QUE NO SE PUEDE SOMETER A LOS MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS, AQUELLAS SITUACIONES QUE NO SE PUEDEN NEGOCIAR, COMO DAÑOS AL DERECHO A LA VIDA.

III.4. ARBITRAJE

El arbitraje es el medio alternativo de solución de conflictos más complejo, es el que más se parece a un proceso judicial sin dejar de ser un procedimiento administrativo. Debido a la complejidad del arbitraje, este se desarrollará como una serie de pasos que deben respetarse al momento de llevarse a cabo un procedimiento de este tipo.

Si el conflicto entre la persona consumidora y la empresa proveedora no se logra resolver en la conciliación o en la mediación, la o el delegado de la Defensoría del Consumidor, puede proponer a las partes someter el asunto a Arbitraje.

Tipos de Arbitraje.

El arbitraje según el artículo 120 de la LPC puede ser de 3 tipos:

- a) **Arbitraje en equidad:** llamado también de amigables componedores y componedoras, en el cual, las y los árbitros proceden con entera libertad y deciden lo que más conviene al interés de las partes, tomando decisiones en base a su conciencia, la verdad y la buena fe.
- b) **Arbitraje técnico:** es aquel en donde las y los árbitros pronuncian su fallo de conformidad a sus conocimientos específicos en una determinada ciencia, arte u oficio.
- c) **Arbitraje de derecho:** es aquel en el cual las y los árbitros fundamentan su decisión en las leyes y en el derecho positivo vigente.

Pasos del Arbitraje.

Se inicia el procedimiento arbitral solamente cuando la persona consumidora y la empresa proveedora así lo acuerdan.

1. La solicitud de arbitraje deberá contener lo siguiente (Art. 121):

- a) Los datos que permitan identificar a la persona consumidora y lugar donde puede ser notificada;
- b) Los datos que permitan identificar a la empresa proveedora y donde puede ser notificada;
- c) La descripción breve de la disputa y el monto de la misma; y
- d) La petición de someter la disputa a arbitraje, la clase de arbitraje propuesto y en caso de ser procedente la designación de la o del árbitro que le corresponde, o bien la solicitud de que las y los árbitros sean designados por la Defensoría. En caso de existir acuerdo previo de arbitraje entre las partes, deberá anexarse copia de dicho acuerdo; y
- e) Lugar o medio técnico para recibir notificaciones.



2. Notificación (Art. 123):

Después de recibida la solicitud de arbitraje, la Defensoría deberá notificársela a la persona consumidora o a la empresa proveedora según el caso.

3. Contestación (Art. 124):

La persona consumidora o la empresa proveedora, según sea el caso, deberá manifestar a la Defensoría, dentro de cinco días hábiles de recibida la notificación de la solicitud de arbitraje, si acepta o rechaza el sometimiento al proceso arbitral, en caso de no existir acuerdo previo. Si no contestare se tendrá como negativa, debiendo la Defensoría hacer constar esta situación en acta y remitir el expediente al Tribunal Sancionador.

Cuando se actúe por medio de una o un apoderado o representante legal, deberá legitimarse adecuadamente la personería.

En caso que exista acuerdo previo, la Defensoría notificará de la presentación de la solicitud a la otra parte, a efecto que designe la o el árbitro que le corresponde si procediere, o acuerde la designación de la o el árbitro único si fuera el caso, si tuviere estas facultades; de no hacerlo, el nombramiento lo hará la Defensoría.

4. Nombramientos de las y los árbitros (Art. 125):

Cuando la cuantía de la disputa sea hasta mil dólares conocerá una o un solo árbitro nombrado por la Defensoría o por las partes si éstas se ponen de acuerdo.

Al tratarse de cuantías superiores a los mil dólares podrá conocer un Tribunal de árbitro único o de tres personas árbitros nombrados por la Defensoría, según la voluntad de las partes.

Las partes también pueden nombrar si así lo acuerdan a la o el árbitro único, o nombrar cada una de ellas a una o un árbitro y los designados nombrarán a la tercera persona árbitro, pero si las personas árbitros designadas no se pusieran de acuerdo la Defensoría nombrará a la tercera persona árbitro.

Las y los árbitros serán elegidos entre una lista de las personas árbitros acreditados por la Defensoría, quien pagará sus honorarios, salvo que las partes o alguna de ellas decida nombrar su propio o propia árbitro, en cuyo caso la remuneración será por su cuenta.

Las y los árbitros deberán estar en el pleno ejercicio de sus derechos de ciudadanas o ciudadanos para ser designados; además cuando se trate del arbitraje de derecho, las personas árbitros además deben ser abogadas o abogados en el libre ejercicio de la profesión; y al tratarse de arbitraje técnico las y los árbitros deberán ser expertos en el arte, profesión u oficio respectivo.



5. Recusaciones^[5] e impedimentos^[6] (Art. 126):

Cuando las partes duden de la imparcialidad de las y los árbitros, por cualquier circunstancia motivada, podrán ser recusadas y recusados (ser separados del cargo de arbitraje) ante la Defensoría; debiendo ésta decidir sobre el asunto, previa audiencia al o la árbitro recusada dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes.

La o el árbitro recusado podrá renunciar a su cargo, sin que dicha renuncia se tome como aceptación del motivo de la recusación aludida.

Asimismo la o el árbitro tendrá la obligación de revelar a la Defensoría y a las partes, cualquier circunstancia que podría motivar duda sobre su imparcialidad o independencia.



6. Sustitución de árbitros (Art. 127):

En caso de haber lugar a la recusación, renuncia, muerte, enfermedad de la o el árbitro o por cualquier otra circunstancia que no haga posible la continuidad de sus funciones, la parte que la o lo nombró podrá sustituirlo, de no hacerlo, la Defensoría procederá a su sustitución.

7. Inicio y duración del arbitraje (Art. 128):

Cuando la o el árbitro único o la o el tercer árbitro, según sea el caso, expresen su aceptación del cargo a la Defensoría y a las partes por escrito, iniciará el plazo del proceso arbitral, debiendo dictarse el laudo^[7] (laudo se refiere a una resolución) dentro de los sesenta días hábiles siguientes, salvo que las partes acuerden prorrogar dicho término.

[5] La palabra "Recusar" hace referencia a que las partes en el arbitraje pueden pedir la separación de la o el árbitro único o de las y los árbitros si se trata de un tribunal arbitral, por dudar de su imparcialidad, independencia o de sus conocimientos si consideran que esto puede llevar a una resolución injusta o que perjudique sus intereses.

[6] La palabra "Impedimento" hace referencia a que la o el árbitro único o las y los árbitros del tribunal arbitral, se excusan o se separan del nombramiento que se les ha hecho, exponiendo las razones que podrían volverlas o volverlos parciales, dependientes, injustas o injustos al momento de resolver. Ej.: La o el árbitro único que al ser nombrado se da cuenta que es una o un gran amigo de la empresa proveedora que ha sido denunciada.

[7] La palabra "Laudo" en un proceso arbitral, hace referencia a una sentencia, resolución, decisión, un fallo, un dictamen, un veredicto, etc.

8. Audiencia de instalación del Tribunal (Art. 129):

Al tener la aceptación de la o el árbitro único, o de la o el tercer árbitro, según sea el caso, la Defensoría instalará el tribunal arbitral nombrando a la o el Presidente y la o el Secretario del mismo, señalando además el plazo de cinco días contados a partir de la realización de esta audiencia para que la parte demandante presente su demanda.

El tribunal también podrá en esta audiencia o en otra posterior, decretar la provisión de fondos para sufragar algún gasto necesario del proceso.



9. Demanda y su modificación (Art. 130):

La demanda deberá contener como requisitos mínimos lo siguiente:

- Nombre y dirección de las partes;
- La relación de los hechos;
- El petitorio;
- La enumeración y ofrecimiento de la prueba; y
- Designación del lugar o medio técnico para recibir notificaciones y lugar para emplazar^[8] a la persona demandada.

Asimismo se anexará la prueba documental que se pretende hacer valer, y en su caso, el comprobante del recibo de pago de los honorarios de las y los árbitros.

El ofrecimiento y aportación de prueba referente a hechos nuevos o posteriores quedarán sujetos a la resolución fundamentada del tribunal arbitral para su aceptación, que deberá basarse en los principios de igualdad procesal, contradicción y seguridad jurídica. La demanda sólo podrá modificarse antes de la contestación de la misma.

a) Nombre y dirección de las partes;

b) La relación de los hechos;

c) El petitorio;

d) La enumeración y ofrecimiento de la prueba; y

e) Designación del lugar o medio técnico para recibir notificaciones y lugar para emplazar^[9] a la persona demandada.

10. Contestación de la demanda (Art. 131):

La contestación de la demanda deberá cumplir los requisitos pertinentes, establecidos para la demanda, y deberá realizarse en el plazo de cinco días hábiles contados a partir de la notificación del auto de admisión de aquella.

Al contestarse la demanda se podrá reconvenir o contra-demandar al demandante, en cuyo caso éste deberá contestar la reconvencción o contra-demanda en el término de cinco días hábiles contados a partir de la notificación de la misma.

Con la contestación deberán oponerse las excepciones^[9] que se pretendan hacer valer.

	D	L	M	M	J	V	S
	1	2	3	4	5	6	
7	8	9	10	11	12	13	
14	15 ✓	16 ✓	17 ✓	18 ✓	19 ✓	20	
21	22	23	24	25	26	27	
28	29	30	31				

[8] La palabra "Emplazar" es un término jurídico procesal que hace referencia al llamamiento que se hace a la persona demandada para que se presente a ejercer su defensa.

[9] Las excepciones en un procedimiento pueden ser dilatorias o perentorias. Son dilatorias las que difieren o suspenden el curso del proceso. Son perentorias las que extinguen la acción. En el caso de personas consumidoras una excepción perentoria sería la del doble juzgamiento, es decir, si un caso ya fue resuelto por la Defensoría del Consumidor entre una persona consumidora X y una empresa proveedora Y, condenándose a la empresa proveedora. Esta empresa proveedora no puede iniciar una denuncia en contra de la misma persona consumidora por los mismos hechos con la intención de obtener una nueva resolución que le favorezca. Si la persona consumidora llegara a recibir notificación de la Defensoría del Consumidor en donde se le llama a ejercer su defensa por la denuncia de esa misma empresa proveedora; la persona consumidora en ese momento contesta presentando la excepción del doble juzgamiento en el sentido que ese caso ya fue resuelto por la Defensoría, logrando la persona consumidora con ese argumento, que el procedimiento se cierre por completo. Ver más sobre excepciones en artículos 128 y siguientes del Código de Procedimientos Civiles.

11. Audiencias de prueba y su valoración (Art. 132):

Las audiencias de prueba se realizarán previa cita de las partes y con la presencia de todas y todos los miembros del tribunal.

Las pruebas serán valoradas según las reglas de la sana crítica.^[10]

12. Prueba pericial (Art. 133):

Cuando sea necesario, se podrá requerir la opinión de una o de uno o más peritos^[11] nombrados por la o el árbitro, excepto que las partes propongan de forma espontánea y unánime el nombramiento de dos personas peritos o de una o uno sólo. Para ello se prevendrá a las partes que concurran a la oficina del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría en la hora de la audiencia del día siguiente al de la fecha de notificación del auto respectivo; y si no concurrieren todas ellas, o no se pusieren de acuerdo en el nombramiento, la o el árbitro procederá a efectuarlo.

En el caso de discordia entre las personas nombradas como peritos, la o el árbitro nombrará a una o un tercero para que la dirima.

Las personas nombradas como peritos serán remuneradas por la Defensoría, salvo que las partes decidan nombrarlos, en este caso asumirán el costo de las mismas.

Las y los peritos están obligados a respetar el principio de confidencialidad con la información que se les proporcione y los informes que generen.



13. Audiencia de alegatos (Art. 134):

Los alegatos serán orales y las partes presentarán al tribunal arbitral un resumen escrito de ellos.

14. Laudo^[12] arbitral (Art. 135):

El laudo se dictará por escrito y será definitivo, inapelable y obligatorio para las partes, quienes deberán cumplirlo dentro de los quince días hábiles siguientes a la notificación.

El tribunal deberá siempre fundamentar o motivar su laudo según sea el caso; deberá ser firmado por las y los árbitros y contendrá la fecha y lugar en que se dictó.

Cuando haya tres personas árbitros y una o uno de ellos no firme, se indicará en el laudo el motivo de la ausencia de la firma.

El laudo arbitral y cualquier otra decisión deberá ser tomada por mayoría; el voto en contra deberá ser razonado.

15. Audiencia de notificación (Art. 136):

El tribunal citará a las partes con antelación para entregarles en audiencia copia del laudo firmada por las y los árbitros, la cual servirá de legal notificación de su contenido, levantando el acta correspondiente.

El laudo se tendrá por notificado, no obstante la inasistencia de las partes.

El original del laudo se depositará en la Defensoría.

[11] La "Sana Crítica" es un medio moderno de valoración de la prueba. Este medio exige a la persona juzgadora de la prueba que la valore de acuerdo a reglas de experiencia, lógica y psicología.

[12] Una o un "Perito" es una persona experta en una determinada ciencia, arte u oficio. El arbitraje técnico que regula la LPC involucra a personas peritos como personas árbitros.

[13] La palabra "Laudo" en un proceso arbitral, hace referencia a una sentencia, resolución, decisión, un fallo, un dictamen, un veredicto, etc.

16. Aclaración, corrección o adición del laudo arbitral (Art. 137):

Las partes podrán solicitar la aclaración, corrección o adición del laudo; para ello deberán presentar la petición dentro de los tres días hábiles siguientes al de la audiencia del laudo.

El tribunal deberá aclarar, complementar o corregir el laudo, si fuere procedente, dentro de un plazo no mayor de cinco días hábiles contados a partir de la petición respectiva.

La adición sólo procederá para hacer las condenaciones o reformas convenientes en cuanto a daños y perjuicios, intereses y frutos.



17. Recursos de nulidad (Art. 138):

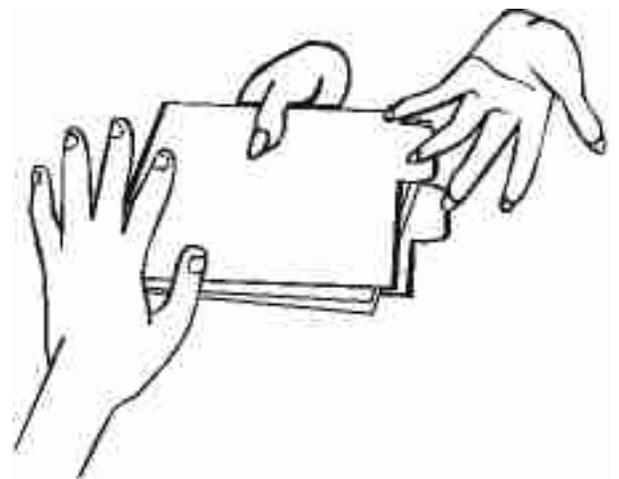
Contra el laudo arbitral únicamente podrá interponerse el recurso de nulidad, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la notificación del mismo o de la providencia por medio de la cual se aclara, corrige o adiciona.

El recurso deberá interponerse por escrito y sólo procederá por las causales expresamente establecidas en la LPC. Su trámite corresponderá a la Cámara de Segunda Instancia con jurisdicción en lo civil del lugar donde se dictó el laudo, y en San Salvador corresponderá a la Cámara Primera de lo Civil.

18. Causales de nulidad del laudo (Art. 139):

Las únicas causales de nulidad del laudo son las siguientes:

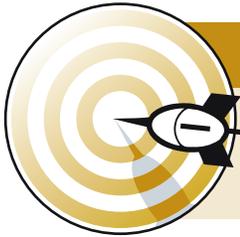
- a) La nulidad absoluta del convenio arbitral proveniente de objeto ilícito o causa ilícita. Los demás motivos de nulidad absoluta o relativa del convenio arbitral sólo podrán invocarse cuando hayan sido alegados en el proceso arbitral y no se hayan saneado o convalidado en el transcurso del mismo.
- b) No haberse constituido el tribunal arbitral en forma legal, siempre que esta causal haya sido alegada de modo expreso desde la iniciación del trámite arbitral.
- c) No haberse hecho las notificaciones en la forma prevista en esta ley, salvo que de la actuación procesal se deduzca que la o el interesado conoció o debió conocer la providencia.
- d) Cuando sin fundamento legal se dejaren de decretar pruebas oportunamente solicitadas o se hayan dejado de practicar las diligencias necesarias para evacuarlas, siempre que tales omisiones tengan incidencia en la decisión y la o el interesado las hubiere reclamado en la forma y tiempo debidos, salvo el caso contemplado en el Art. 130 inciso tercero de esta ley relativo a la prueba de hechos nuevos o supervenientes.
- e) Haberse pronunciado el laudo después del vencimiento del término fijado para el proceso arbitral o sus prórrogas.
- f) Haberse fallado en equidad, debiendo ser en derecho, siempre que esta circunstancia aparezca manifiesta en el laudo.
- g) Contener la parte resolutive del laudo errores aritméticos o disposiciones contradictorias, siempre que se hayan alegado oportunamente ante el tribunal y no hubieren sido corregidas.
- h) Haber recaído el laudo sobre puntos no sujetos a la decisión de las o los árbitros o haberse concedido más de lo pedido.
- i) No haberse decidido sobre cuestiones sujetas al arbitramento.



Las causas de nulidad establecidas en los literales b), c), d) y g) sólo podrán plantearse cuando hayan sido alegadas en el proceso arbitral y no se hayan saneado o convalidado en el transcurso del mismo.

IV

Hablemos de infracciones y sanciones



OBJETIVO A LOGRAR

Quienes participan en las capacitaciones puedan conocer con la serie obligaciones y prohibiciones a los proveedores establecidas por la LPC, cuando éstos incurren en infracción y cuál es la sanción correspondiente.

IV.1. DE LAS INFRACCIONES

Según el artículo 40 de la LPC comete infracción toda empresa proveedora que en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con dolo o culpa, causa algún menoscabo o daño a la persona consumidora, debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

De esa manera en el artículo 41 de la LPC encontramos que las infracciones se clasifican en: leves, graves y muy graves.

Infracciones leves.

Son ejemplos de infracciones leves que puede cometer una empresa proveedora las siguientes:

1. Entregar facturas a la persona consumidora sin detallar el precio, tasa o tarifa que se está cobrando por los bienes o servicios.

Ejemplo: el técnico electricista que no detalla el precio de repuestos, mano de obra y otros gastos que haya realizado.



Derecho violentado:

Derecho a la información (Art. 4, lit. a) y Art. 27)

2. Hacer cargos al recibir de la persona consumidora pagos anticipados en cualquier operación de créditos o bancaria, salvo las excepciones establecidas en esta ley:

Ejemplo: Si la persona consumidora desea cancelar la totalidad del crédito antes de la fecha de vencimiento del plazo, y la o el proveedor le hace un cargo extra, cuando el financiamiento no fue otorgado con fondos externos.



Derecho violentado:

Derecho a la protección de intereses económicos (Arts.11 y 19 lit. m)

3. Engañar al consumidor por medio de promociones u ofertas dirigidas a su domicilio.

Ejemplo: Cuando una empresa distribuidora de textos educativos engaña a la persona consumidora diciendo que ha ganado un premio, y con engaños la convence de adquirir lotes de libros, sin explicar todas las condiciones de contratación.



Derecho violentado:

Derecho a la información (Art. 4, lit. a) y Art. 30)

Infracciones graves.

Son ejemplos de infracciones graves que puede cometer una empresa proveedora las siguientes:

1. Ofrecer por cualquier medio, sin advertirlo a la persona consumidora, bienes usados, irregulares o reconstruidos.

Ej. Un almacén pone a la venta un electrodoméstico que recuperó de una persona que no pagó, y lo vende como nuevo.

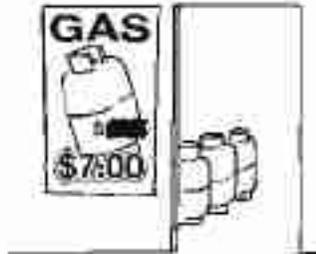


Derecho violentado:

a) Derecho a la seguridad y calidad. Arts. 4 lit.f) y 32
b) Derecho a la información. Art. 4 lit. a).

2. Vender bienes o servicios a precios superiores al ofertado o en su caso, al regulado por ley.

Ej. Vender gas licuado o gas propano a un precio mayor al establecido por el Ministerio de Economía.



Derecho violentado:

Derecho a adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente. Art. 4 lit.c).

3. El incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.

Ej. Un comerciante no quiere recibir un televisor, porque falta sólo un día para que finalice la garantía del aparato.



Derecho violentado:

Derecho a reparación y compensación. (Art. 4 lit. g) y Arts. 33 y sigs.).

4. El incumplimiento de la obligación de devolución de primas, anticipos, reservas o cantidades entregadas a cuenta del precio, en caso que el contrato no se celebre.

Ej. Cuando para reservar una casa, se entrega reservación y se solicita algún pago en concepto de prima y al no celebrarse el contrato el proveedor se niega a devolver lo pagado.



Derecho violentado:

Derecho a la protección de intereses económicos. Art. 11.

5. No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados.

Ej. Cuando la persona consumidora manda a hacer una silla color café y le entregan una de color naranja.



Derecho violentado:

Incumplimiento de contrato y derecho a recibir compensación. Art. 4 lit. g).

6. Ofrecer bienes en los que no se cumplan las normas técnicas vigentes.

Ej. Vender fertilizantes o plaguicidas que no cumplan con las normas técnicas relativas al manejo seguro por parte de los humanos.



Derecho violentado:

Derecho a la seguridad y calidad. Arts. 4 lit. f), 6 y 7.

7. Realizar directamente u ordenar la difusión de publicidad engañosa o falsa. En el caso de difusión de publicidad por orden de otro, no será responsable el medio de comunicación que la difunda, ni la agencia de publicidad que contrate la pauta;

Ej. Mostrar un producto con características diferentes a las reales.



Derecho violentado:

a) Derecho a la información. Art. 4 lit. a).

b) Derecho a ser protegido contra la publicidad engañosa o falsa. (Arts. 4 lit. b) y 31).

8. Incumplir con las obligaciones establecidas en el Art. 21 de la presente ley.

Que las instituciones que manejan datos personales de la persona consumidora se nieguen a facilitar el acceso a la información personal para impedir su actualización, modificación o eliminación.



Derecho violentado:

Derecho a la protección de intereses económicos y sociales Art. 21.

Infracciones muy graves.

Son ejemplos de infracciones muy graves que puede cometer una empresa proveedora las siguientes:

1. Ofrecer a la persona consumidora bienes o productos vencidos o cuya masa, volumen y cualquier otra medida especificada en los mismos se encuentra alterada, así como el incumplimiento de los requisitos que establece el Art. 28 de esta misma ley.

Ej. Vender pan de caja con moho, o libras de 14 onzas, cuando lo correcto son 16 onzas.



Derecho del consumidor violentado:

Derecho a la seguridad y calidad. Arts. 4 lit. f) y 14.

2. El incumplimiento de la obligación de información que dicte la autoridad competente sobre riesgos de productos farmacéuticos, tóxicos, nocivos o dañinos para la salud humana o animal.

Ej. Vender o comercializar productos sin advertir sobre los riesgos o efectos secundarios.

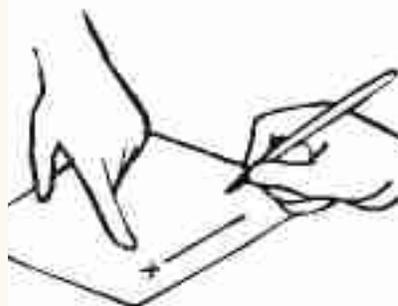


Derecho del consumidor violentado:

Derecho a la seguridad y calidad. Arts. 4 lit. f) y 28.

3. Exigir a la persona consumidora la firma de facturas, títulos valores o cualquier otro documento de obligación en blanco; salvo que, tratándose de títulos valores, se cumplan al menos los requisitos establecidos en el literal b) del, Art. 18 de la presente ley.

Ej. Obligar a que la persona consumidora firme un pagaré o una letra de cambio, sin incluir al menos nombre del deudor, monto de la deuda, la fecha y lugar de emisión.



Derecho del consumidor violentado:

Derecho a la protección de intereses económicos (Art. 18, lit. b.).

4. Cobrar intereses, comisiones o recargos en contravención a las disposiciones de esta ley y demás aplicables al consumo de bienes o prestación de servicios.

Ej. La institución de crédito que cobra intereses sobre intereses devengados y no pagados; o el cobro de intereses sobre recargos y comisiones.



Derecho del consumidor violentado:

Derecho a la protección de intereses económicos (Arts. 11 y 19 lit. a).

5. Introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales o realizar prácticas abusivas en perjuicio de las personas consumidoras.

Ej. Que la o el proveedor incluya una cláusula en el contrato donde expresa que, sin consultarle a la persona consumidora o usuaria, el puede hacer más largo el plazo y así obtener más intereses.



Derecho del consumidor violentado:

Derecho a la protección de intereses económicos. Arts. 11 y 17.

6. Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor, o negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones.

Ej. Impedir que la Defensoría del Consumidor realice su labor de inspección en el establecimiento comercial donde se pueden estar vendiendo productos vencidos, alterados, etc.



Derecho del consumidor violentado:

Incumple la obligación establecida el Art. 7 lit. h.

7. Establecer cláusulas arbitrales en los contratos de adhesión, salvo que hayan sido libremente discutidas por las partes.

Ej. Obligar a la persona consumidora a firmar un contrato donde se expresa que toda controversia en aplicación del mismo se resolverá de forma obligada a través del arbitraje como medio alternativo, cuando la ley establece que el uso de los medios alternos de solución de conflictos es voluntario.



Derecho del consumidor violentado:

Derecho a la protección contra prácticas abusivas y de la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos. Arts. 4 lit. j) y 17 lit. h).



MIS ANOTACIONES:

IV.2. DE LAS SANCIONES

La facultad de imponer sanciones corresponde a la Defensoría del Consumidor a través del Tribunal Sancionador. Las sanciones las impone el Tribunal Sancionador mediante la aplicación del procedimiento sancionatorio una vez se haya comprobado que la empresa proveedora cometió la infracción.

Las sanciones pueden ser de diversos tipos, por lo que pasaremos a continuación a revisar las sanciones que regula la LPC.

Multas.

En las multas la sanción atiende al tipo de infracción cometida. Es decir, la comisión de una infracción leve conlleva la imposición de una sanción leve, la comisión de una infracción grave conlleva la imposición de una sanción grave.

Nº	Tipo de infracción	Sanción correspondiente	Multa según LPC
1	Infracción Leve	Multa hasta de \$ 10,155.00	Hasta 50 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria
2	Infracción Grave	Multa hasta de \$40,620.00	Hasta 200 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria
3	Infracción Muy Grave	Multa hasta de \$101,550.00	Hasta 500 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

* Actualmente el salario mínimo urbano en la industria es de \$203.10, según Decreto Ejecutivo de fecha 19 de diciembre de 2008, publicado en el Diario Oficial No. 241, Tomo 381, de fecha 22 de diciembre de ese mismo año.

El dinero proveniente del pago de multas pasa a formar parte del Fondo General de la Nación.

Multa y compensación por infracciones que afectan intereses colectivos o difusos:

La LPC en su artículo 48 señala que cuando una empresa proveedora afecta o daña intereses de grupos, sean estos colectivos o difusos^[14], se hace acreedora de una multa de hasta 5,000 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

Pero además, se obliga a la empresa proveedora a compensar a las personas consumidoras afectadas devolviéndoles lo que estas hubiesen pagado indebidamente por el bien o servicio.

Decomiso y destrucción de mercadería:

El artículo 50 de la LPC, autoriza a la Defensoría del Consumidor a retirar del mercado o incluso a destruir los productos vencidos, no identificados, deteriorados o que puedan significar riesgo para la salud de la persona consumidora.

El decomiso y destrucción de mercadería es una sanción accesoria, es decir, a la empresa proveedora a la que se le aplica una sanción de este tipo, seguramente ya se le impuso una multa como sanción principal.

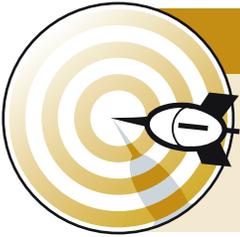
Cierre del establecimiento e inhabilitación de la persona comerciante:

En el caso que una persona comerciante cometa infracciones muy graves, además de multa, el artículo 51 de la LPC, autoriza a la Defensoría del Consumidor a ordenar el cierre del establecimiento comercial y a prohibir que la o el comerciante pueda seguir vendiendo sus productos hasta por un plazo máximo de 6 meses.

[14] La LPC en su artículo 53 señala que se entenderá como intereses colectivos, aquellos que son comunes a un conjunto determinado o determinable de personas consumidoras, vinculadas con una empresa proveedora por una relación contractual; y por intereses difusos aquellos en los que se busca la defensa de un conjunto indeterminado de personas consumidoras afectadas en sus intereses.

V

Procedimiento Sancionatorio



OBJETIVO A LOGRAR

Quienes participan en las capacitaciones puedan comprender en qué consiste el Procedimiento Sancionatorio aplicado a una empresa proveedora que se niega a compensar por la violación de los derechos de la persona consumidora.

A diferencia de los medios alternos de solución de conflictos cuya finalidad es la compensación o reparación del daño causado a la persona consumidora; en el procedimiento sancionatorio la finalidad es imponer una sanción a la empresa proveedora, de modo que, **si la sanción es impuesta, la persona consumidora no se beneficiará en ningún sentido.**

V.1. INICIO DEL PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO

EL PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO SE PUEDE INICIAR DE LAS SIGUIENTES FORMAS:

1) Por la denuncia escrita presentada por la o el Presidente de la Defensoría del Consumidor ante el Tribunal Sancionador^[15] en los casos siguientes:

- a) Cuando estén de por medio intereses colectivos o difusos; o,
- b) Cuando la o el presidente de la Defensoría tenga conocimiento de cualquier infracción en perjuicio de los derechos de las personas consumidoras.

En estos casos la o el Presidente de la Defensoría actúa de oficio, es decir por iniciativa propia al tener conocimiento de cualquier infracción en perjuicio de las y los consumidores.

La o el Presidente de la Defensoría tendrá la obligación de actuar sobre todo si existe un riesgo inminente a los derechos a la vida, a la salud, a la seguridad y al medio ambiente, pudiendo además dictar las medidas cautelares que crea convenientes, debiendo iniciar el procedimiento sancionatorio dentro de los 5 días^[16] siguientes.

Las medidas cautelares son medidas de protección para evitar un daño mayor a las personas consumidoras, son ejemplo de ellas las siguientes:

- El retiro o la suspensión provisional de la producción o comercialización de bienes o servicios;
- El decomiso provisional de bienes peligrosos, adulterados, deteriorados o falsificados;
- Ordenar el cese de actividades prohibidas por la ley u ordenar el cumplimiento de la misma;
- Exigir a la empresa proveedora que rinda fianza o garantía económica suficiente para la protección de las personas consumidoras.

2) Otra forma de iniciar el procedimiento sancionatorio, es mediante la certificación que envíe el Centro de Solución de Controversias al Tribunal Sancionador, en donde se establezca que la persona consumidora y la empresa proveedora no han podido llegar a ningún acuerdo en aplicación de los medios alternos de solución de conflictos.

[15] El tribunal sancionador es un órgano de la Defensoría del Consumidor, creado a partir de la LPC. Este tribunal esta conformado por tres personas, de las cuales al menos 2 son abogadas o abogados. Estas personas son nombradas por la o el Presidente de la República. Para mayor detalle ver artículos 79 a 88 de la LPC.

[16] Según el artículo 104 de la LPC, en los procedimientos cuando se mencionan plazos o términos en días, habrá que entender que se trata únicamente de días hábiles.

3) También se puede iniciar el procedimiento sancionatorio cuando la empresa proveedora no atienda en ningún momento la petición o reclamo de la persona consumidora, ni el llamado que le hace la Defensoría del Consumidor a solucionar la disputa a través de los Medios Alternos de Solución de Conflictos.

En esta última forma de iniciar el Procedimiento Sancionatorio, se está castigando a la empresa proveedora por su falta de voluntad de compensar y llegar a un arreglo justo con la persona consumidora.

V.2. TRÁMITE DEL PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO

Como el procedimiento sancionatorio implica una serie de pasos a seguir, pasamos a enumerarlos a continuación:

Admisión de la denuncia y recepción de certificación del Centro de Solución de Controversias (Art. 143 y 144):



Si la denuncia es presentada por la o el Presidente de la Defensoría, el Tribunal Sancionador debe resolver sobre su admisión en el término de 5 días, teniendo en cuenta si se han aportado los elementos necesarios para imputar a una empresa proveedora la comisión de una infracción.

Si la denuncia no reúne los elementos necesarios para ser admitida, el Tribunal Sancionador advertirá a la o el Presidente de la Defensoría, para que en el término de 3 días, agregue nuevos elementos o subsane lo que se haya observado.

Si la o el Presidente de la Defensoría no hace nada frente a esta advertencia del Tribunal Sancionador, la denuncia será rechazada y declarada inadmisibles, quedando a salvo el derecho de presentar nueva denuncia si fuere procedente.

Si la denuncia reúne desde su presentación los elementos necesarios, la Presidencia de la Defensoría responde acertadamente dentro del término de los 3 días, la advertencia u observaciones hechas por el Tribunal Sancionador, entonces la denuncia se da por admitida y el procedimiento se da por iniciado.

Si el Tribunal Sancionador recibe certificación del Centro de Solución de Controversias, el procedimiento sin más trámite se da por iniciado.

Citación de la persona denunciada (Art. 145):

Habiéndose iniciado el procedimiento sancionatorio, ya sea por la denuncia de la o del Presidente de la Defensoría o por la Certificación del Centro de Solución de Controversias, el Tribunal Sancionador citará a la empresa proveedora para que se presente a manifestar su defensa por escrito dentro del término de 5 días contados desde el siguiente al de la notificación.



Fase probatoria (Art. 146):

Habiendo la empresa proveedora manifestado o no su defensa dentro del término de 5 días, se continuará con el procedimiento sancionatorio, dando paso a la fase probatoria que durará 8 días.

Durante el término de prueba, las partes podrán presentar y solicitar las pruebas que consideren pertinentes.

El Tribunal Sancionador también podrá en cualquier momento del procedimiento, ordenar la práctica de la prueba que considere pertinente, dándoles participación a las personas interesadas.

Se admitirán todo tipo de pruebas siempre y cuando sean legalmente válidas en cuanto a su obtención y a su incorporación en el procedimiento sancionatorio.

Las pruebas aportadas en el proceso serán apreciadas según las reglas de la sana crítica.

Resolución final (Art. 147):

Transcurridos los 8 días del término de prueba, el Tribunal Sancionador dictará resolución en el plazo máximo de 10 días.

Las resoluciones definitivas del Tribunal admitirán el recurso de revocatoria, el que se tramitará y resolverá conforme a las normas del derecho común.

Aclaraciones y correcciones (Art. 148):

El Tribunal Sancionador podrá por sí mismo, o a solicitud de la parte interesada, aclarar conceptos oscuros y corregir errores materiales que contengan las resoluciones.

El Tribunal Sancionador tendrá 5 días para hacer la aclaración o la corrección según sea el caso, ya sea que la haga por sí mismo o a solicitud de la parte interesada.

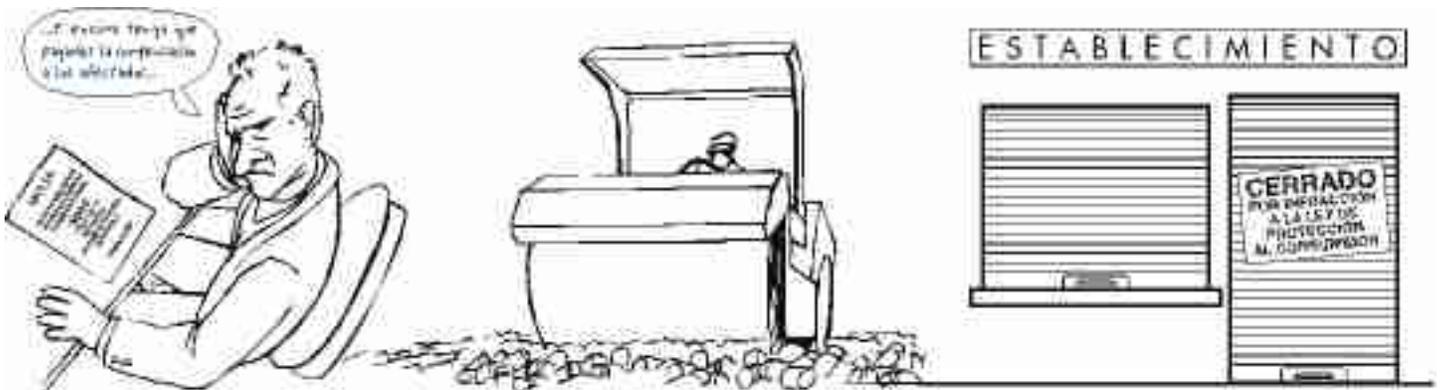
Las aclaraciones y las correcciones se hacen sobre aspectos accesorios de la resolución final o sentencia definitiva, lo que significa, que en ningún momento alterarán la resolución tomada.

Forma de hacer efectiva la resolución final (Art. 149):

La o el infractor o empresa proveedora sancionada debe cumplir la sanción impuesta dentro de los 10 días siguientes a aquel en que se ha notificado la resolución, caso contrario la o el Presidente de la Defensoría remitirá la certificación de la misma a la o al Fiscal General de la República para que éste la haga efectiva conforme a los procedimientos comunes.



Recordemos que el procedimiento sancionatorio implica la imposición de multas en perjuicio de los proveedores, por tanto el proveedor deberá pensar bien si le conviene arreglar el asunto directamente con el o la consumidora, o de lo contrario sufrir las consecuencias de multas que tratándose de intereses individuales pueden llegar hasta los 500 salarios mínimos urbanos en la industria o lo que es igual \$101,550.00.



a) Multa y compensación por infracciones que afectan intereses colectivos o difusos.

b) Decomiso y destrucción de mercadería.

c) Cierre del establecimiento e inhabilitación del comerciante.

Conclusión

Participación ciudadana

en la construcción del movimiento
de personas consumidoras
en El Salvador



Esta herramienta ha sido elaborada con la intención de ser una guía práctica de utilidad para las personas consumidoras que busquen hacer valer sus derechos mediante reclamos fundados y oportunos.

Esperamos que el contenido, sea de gran utilidad y beneficio para la formación de consumidoras y consumidores y que de esta manera se conviertan en fieles defensores de los derechos ya sea personales o colectivos.

Para hacer valer los derechos, no basta tener este documento en nuestras manos. Debemos reconocer que la exigencia al respeto y cumplimiento de los derechos como personas consumidoras, pasa por reconocer que esos

derechos existen y que hay leyes que nos garantizan su exigencia y cumplimiento.

Los derechos consagrados en la Ley de Protección al Consumidor sólo pueden realizarse mediante la participación ciudadana organizada.

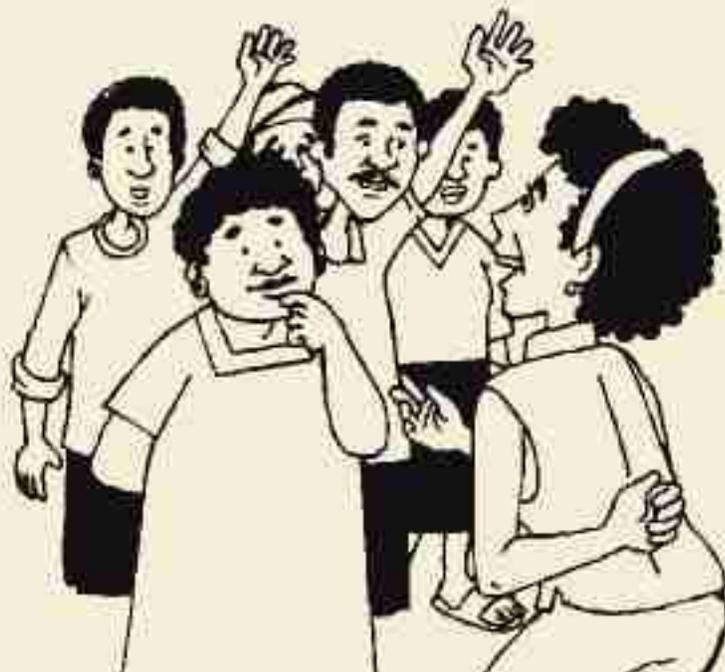
La aplicación de la LPC es una potestad que tiene el gobierno a través de las instancias correspondientes, sin embargo, son los ciudadanos y ciudadanas organizados que garantizan el cumplimiento de tales derechos a través de intensificar la vigilancia, fortalecer la denuncia e involucrase actividades de formación para una acción ciudadana efectiva y comprometida con las personas históricamente desfavorecidas por el modelo económico y la acción gubernamental.

Los salvadoreños y salvadoreñas pueden exigir el cumplimiento de sus derechos incorporándose a las organizaciones o asociaciones locales de consumidores y consumidoras. En la actualidad son diez y seis organizaciones a nivel nacional que conforman el movimiento consumerista, a su vez, estas integran el espacio nacional conocido como Enlace de las Asociaciones de Consumidores y Consumidoras de El Salvador, ENLACES.

En el movimiento de consumidores y consumidoras educamos para la acción ciudadana de hombres, mujeres y jóvenes que desde sus comunidades pueden participar en las organizaciones locales, así como crear nuevos esfuerzos organizativos en municipios, colonias o comunidades que sufren problemáticas de agua potable, energía eléctrica, telefonía u otros servicios.

Las organizaciones locales de consumidores y consumidoras ofrecen orientación jurídica, interponen y acompañan a los ciudadanos y ciudadanas en la denuncia de problemáticas colectivas. De igual forma si tú quieres ser parte de la membresía de cualquier organización puedes acercarte y trabajar por defender a quienes mas lo necesiten.

Estas son las organizaciones locales de consumidores y consumidoras que te esperan para que tú seas parte de rostros y nosotras. A continuación presentamos la ubicación de nuestras organizaciones para que los ciudadanos puedan acudir ante cualquier problemática que afecte sus derechos como consumidores y consumidoras.



NOMBRE Y TELÉFONOS DE LAS ASOCIACIONES MIEMBROS DE ENLACES

- 1- Asociación Alianza de Consumidores de San Antonio Abad.....Tel.: 2512-7708
- 2- Asociación de Consumidores de Santa Elena.....Tel.: 2615-6429
- 3- Asociación de Consumidores Organizados de Mejicanos.....Tel.: 2512-7335
- 4- Asociación de Consumidores y Consumidoras de Apopa.....Tel.: 2512-6724
- 5- Asociación de Consumidores y Consumidoras de Cuscatancingo.....Tel.: 2101-8797
- 6- Asociación para la Defensa de las y los Consumidores de San Rafael Cedros.....Tel.: 2319-9148
- 7- Asociación para la Defensa de los Consumidores de Ilopango.Tel.: 2100-0196
- 8- Asociación para la Defensa de los Consumidores de Zacatecoluca.....Tel.: 2323-3711
- 9- Asociación Unidad de Defensa de los Consumidores de Puerto El Triunfo.Tel.: 2613-6582
- 10- Asociación Unión de Consumidores de Tacuba.Tel.: 2415-3951
- 11- Asociación de Consumidores en Acción de Santa Ana.....Tel.: 2417-6394
- 12- Asociación Defensora de los Consumidores de Santiago Texacuangos.Tel.: 2101-8724
- 13- Comité de Protección a los Consumidores de San Ramón, Mejicanos.....Tel.: 2101-8488
- 14- Movimiento de Consumidores en Acción de San Bartolomé Perulapía.Tel.: 2319-9147
- 15- Asociación de Consumidores de Nejapa.Tel.: 2101-8852
- 16- Comité de Contraloría de Consumidores y Usuarios de SoyapangoTel.: 2101-8734

Con el auspicio de



cdc

Centro para la Defensa del Consumidor

DIRECCIÓN: 11 Avenida Norte Bis, No. 525, Centro de Gobierno, San Salvador, El Salvador, C.A.

TELEFONOS: PBX: 2222-1122 • Fax: 2222-2852 • Asesoría Jurídica: 2222-3232

CORREOS-E: cdccentral@cdc.org.sv • juridico@cdc.org.sv • promocion@cdc.org.sv • incidencia@cdc.org.sv

SITIO WEB: www.cdc.org.sv