El Salvador

CIDAI

Proceso

informativo semanal

Año 26, Nº 1159

Agosto 31, 2005

ISSN 0259-9864

"El problema radical es la lucha de la vida en contra de la muerte": *Ignacio Ellacuría*

Editorial 2

Permiso para saquear el Estado

Político 4

El alza del petróleo demanda consensos

Político 6

La derecha mediática contra Schafik Handal

Económico 8

Disgustos por la aprobación de la Ley de Protección al Consumidor

Social 11

Contiendas preelectorales en el horizonte

Reporte IDHUCA 13

De Flores, corrupción, impunidad y hasta la OEA

Documento 15

Ley de Protección al Consumidor

editorial

Permiso para saquear el Estado

Los bancos Agrícola, Cuscatlán y Salvadoreño pidieron al presidente de la Corte Suprema de Justicia "declarar su criterio" sobre si podían o no proporcionar a la Sección de Probidad, una dependencia de la institución, información sobre las operaciones financieras de tres altos funcionarios del último gobierno de ARENA. Los bancos dicen no encontrar ninguna ley que faculte a dicha dependencia a pedir tal información, ni que los obligue a proporcionársela. Afirmación sorprendente, porque hay disposiciones al respecto en la Constitución y en las leyes sobre enriquecimiento ilícito, en la de bancos y en la orgánica judicial. Aparte que la ley faculta a la Sección de Probidad para vigilar el enriquecimiento de los funcionarios.

La Corte Suprema de Justicia decidió que sólo sus magistrados tienen facultad para comprobar la probidad de los ex funcionarios. Por lo tanto, les corresponde a ellos, a través de su presidente, solicitar información a los bancos. Así, éstos se salieron con la suya. Pero tanto su solicitud como la respuesta del presidente de la Corte Suprema de Justicia son inconstitucionales. Ninguna ley contempla pedir al presidente de la Corte "declarar su criterio" sobre una cuestión legal. Por lo tanto, la petición de los bancos es inválida y la respuesta del presidente de la Corte ha creado una figura jurídica hasta ahora inexistente, con lo cual ha invadido, además, las competencias del legislador. Paradójicamente, los grandes bancos no ven las disposiciones legales vigentes, pero sí ven una figura jurídica inexistente. Aparte que se contradicen. Primero afirman que la Corte Suprema de Justicia no está facultada para pedir informes financieros de nadie, pero a continuación solicitan a su presidente "declarar su criterio" al respecto. Peor aún, los mismos bancos sugieren que sus magistrados asuman esta función, lo cual les fue concedido. Los bancos no sólo se salieron con la suya, sino que el presidente de la Corte Suprema de Justicia les concedió más de lo que pedían, ya que declaró sin efecto las solicitudes de la Sección de Probidad. No obstante ser una ilegalidad, según lo acordado con sus colegas magistrados, debió haber pedido dichos informes él mismo.

La argumentación de la resolución de la Corte Suprema de Justicia es un añadido improvisado a una conclusión decidida de antemano. Sus premisas son falsas e incluyen elementos ajenos a la legislación actual, con lo cual cae en el absurdo. Es más, la argumentación fue agregada de forma apresurada, luego de concluida la sesión de los magistrados, es decir, éstos no la conocieron, ni la discutieron. El presidente de la Corte, en su notificación a los bancos, ni siquiera se ha molestado en ocultar o disimular el trato especial, contrario a los principios elementales del derecho, que ha concedido a los ex altos funcionarios de ARENA. No está interesado en conocer sus estados financieros y así verificar su integridad, "en atención" a su "calidad y a la alta responsabilidad jurídica", dada "la magnitud y delicadeza política del asunto y para no permitir que los sujetos obligados a declarar quedaran expuestos a las pasiones y flaquezas jurídicas circunstanciales, ni a las imprudencias internas". Dicho de manera más directa, el enriquecimiento de los altos funcionarios de ARENA no será investigado. Hacerlo sería una imprudencia política y, por lo tanto, haberlo intentado, tal como lo manda la ley, es otra imprudencia. La Sección de Probidad habría ido demasiado lejos, en el cumplimiento de la ley, tal vez por "pasión" indebida o por una "flaqueza" humana. Los criterios políticos son mucho

más importantes que los principios constitucionales, los compromisos internacionales y el respeto a los procedimientos jurídicos.

Hasta ahora, los bancos del sistema siempre proporcionaron información a la Sección de Probidad y ninguno de ellos cuestionó sus atribuciones. Pero cuando ésta les pidió informes sobre tres altos funcionarios del último gobierno de ARENA, entre ellos, con toda probabilidad, del mismo ex presidente, los bancos se resistieron y la Corte Suprema de Justicia anuló dicha solicitud. Además de estos tres funcionarios, hay más de diez en espera. Así, los bancos protegen a estos clientes de tan altos vuelos y los magistrados, con honrosas excepciones, se sienten obligados con ellos, ya que ellos los colocaron en la magistratura y ambos saben que hay motivos sobrados para ocultar sus operaciones financieras. Por lo tanto, la actuación de la Corte Suprema significa una sola cosa, encubrimiento de la corrupción. Una acción que contradice flagrantemente el discurso de transparencia del gobierno de ARENA. Al centralizar aún más las responsabilidades administrativas —no para hacerlas más eficaces y garantizar una mejor justicia—, los magistrados se disponen a ejercer un control más estricto con el fin de garantizar el privilegio a los altos funcionarios y a los grandes empresarios. Contradictoriamente, la Ley de enriquecimiento ilícito de funcionarios y empleados públicos fue pedida por la misma Corte Suprema de Justicia y también por petición de ella y para combatir la corrupción con eficacia, la Asamblea Legislativa amplió las atribuciones de la Sección de Probidad. Nunca antes se había hecho observación alguna a esta ley.

Sin control efectivo sobre el patrimonio de los funcionarios, no es posible poner fin a su enriquecimiento ilícito a costa de los impuestos de la ciudadanía. Por eso mismo, la Corte pidió la ley y su modificación. Y, por la misma razón, desde 1999, ha engavetado más de doscientos informes de su Sección de Probidad, en los cuales hay datos como para sospechar que los ex funcionarios señalados han cometido actos de corrupción, mientras desempeñaron su cargo. Pero la desidia de la Corte ha permitido que la mayoría de estos delitos hayan prescrito. La nueva disposición, por la cual los magistrados asumen la petición y recepción de los informes financieros, suprime, por omisión, un instrumento muy eficaz para combatir la corrupción. De hecho, la Corte exhibe una morosidad escandalosa. Los magistrados no tienen tiempo para resolver con presteza los casos, lo cual ocasiona daños graves, cosa que también permanece en la impunidad. Pero, en cambio, sí tienen tiempo para toda clase de actos sociales y viajes. La agenda de sus sesiones está saturada de cuestiones rutinarias, y de innumerables y variados asuntos de extrema gravedad que, por lo general, no son resueltos, y a éstos se agrega ahora el control del patrimonio de los funcionarios.

Estas actuaciones de la Corte Suprema de Justicia no son insólitas. Es su forma normal de proceder. Pone en evidencia los entresijos del poder en el país e ilustra también sobre la inutilidad de la ley. La ley está vigente y establece instrumentos eficaces para combatir la corrupción, pero no se aplica, porque los implicados son ex altos funcionarios de los gobiernos de ARENA. El problema, por lo tanto, no radica en la ley, sino en que ésta no es aplicada por quien tiene la obligación de hacerlo para proteger a los poderosos. Y no lo hace porque no aplica criterios jurídicos, sino políticos. El caso de ANDA es excepcional. Llegó a los tribunales por una rencilla personal o una venganza política, pero no por afán de transparencia. Así, pues, la Corte ha dado permiso a los funcionarios y empleados del gobierno de ARENA para saquear la hacienda pública.

El alza del petróleo demanda consensos

El alza al precio de la gasolina ha provocado una alarma general en el país. No se ve por ningún lado que la escalada de precios vaya a detenerse en ningún punto. Antes bien, el precio del combustible sigue en continuo ascenso. Algunos comercios han querido sacar provecho de la crisis, ofreciendo gasolina en sus promociones comerciales.

Otros se quiebran la cabeza ofreciendo soluciones, como por ejemplo, convocar a una acción en la que nadie compre gasolina a la transnacional que venda más caro, durante un día. Ello le causaría cuantiosas pérdidas monetarias. Con esta medida de presión, arguyen, se forzaría a las gasolineras a bajar los precios. Pudiera ser, aunque este tipo de propuestas pasan por alto que el problema se vincula al mercado internacional y a intereses que no son solamente económicos, sino también políticos. En el hipotético caso que los consumidores le logren doblar el brazo a las transnacionales del petróleo, también podría ocurrir que estas optaran por retirarse del país. Eso, en el mejor de los casos. Un país puede vivir sin Coca-Cola o sin Pizza Hut, pero no sin fuentes energéticas.

En un plano más realista, lo que está claro es que el problema trasciende las dimensiones meramente económicas y que demanda soluciones políticas. No es plausible esperar que la crisis del petróleo se resuelva por sí sola —o por la "mano invisible del mercado"—, o que esta se solucione mediante una guerra como la de Irak. Esto último, no sólo es reprobable éticamente, sino que es totalmente ineficaz. Una campaña bélica con un nivel altísimo de mortandad no ha servido ni para democratizar el país árabe, pero tampoco para satisfacer el objetivo inconfeso de la invasión militar. Por tanto, la solución es la búsqueda de consensos. Aquí plantearemos un esbozo sobre quiénes deberían buscar esos consensos y acerca de qué temas.

¿Sobre qué consensuar?

Un punto de partida es enunciar los aspectos de la crisis del petróleo que demandan un consenso. Un diagnóstico compartido por muchos es que el petróleo se está convirtiendo en algo demasiado oneroso como para depender tanto de él. Esta afirmación es completamente razonable. Pero es anticiparse demasiado. Decidir si se da el paso hacia otra fuente energética es un paso ulterior. Adaptar vehículos, maquinaria, etc., a una fuente distinta al petróleo es un proceso largo y complicado. Ello sin mencionar los costos económicos que este proceso de adaptación implicaría, sin lugar a dudas. Hay muchos intereses, de todo tipo, que se verían afectados. No es tan sencillo.

Pero para mientras se discute si se continúa usando petróleo o no, hay que resolver el problema inmediato. Es imposible seguir lidiando con un encarecimiento de precios completamente desenfrenado. La población resiente los efectos del alza del petróleo. Esto es un llamado de atención para el actual gobierno. Si bien las últimas encuestas reflejan una percepción favorable a la actual gestión, también es cierto que los sondeos de opinión sitúan la economía como su gran talón de Aquiles. Pero solucionar el problema del alza de los precios no debería hacerse en función de elecciones, sino en función del país.

En fin, también la empresa privada ha dado voces de alarma sobre el tema. Su cúpula, representada en la Asociación Nacional de la Empresa Privada (ANEP), considera que se han reducido las expectativas de crecimiento económico.

Por tanto, un primer punto sobre el que hace falta llegar a acuerdos es detener la

escalada de precios del combustible. Una posibilidad es controlar los precios. Tanto el partido oficial como la dirigencia empresarial son reacios a emplear estas medidas, dadas las concepciones neoliberales predominantes, las cuales dictaminan la virtual intocabilidad del sector privado. Sin embargo, como en toda búsqueda de consenso, habrá que tener voluntad para hacer concesiones en aras del bien común.

Establecido un mecanismo para aminorar el impacto del alza de la gasolina, habrá que pensar en medidas de mayor aliento. La primera cuestión que debe resolverse es si es deseable seguir recurriendo al petróleo y sus derivados como principal fuente generadora de energía. Si la respuesta es afirmativa, ¿de qué forma se pueden obtener condiciones más favorables para la importación del combustible? ¿Es posible obtener estas condiciones? ¿Con qué proveedores y bajo qué condiciones?

Si en cambio, la respuesta es negativa, el país entero tiene que prepararse para una tradición larga hacia nuevas fuentes de energía. Sea cual fuere la alternativa, las soluciones planteadas deben ser el resultado de un diálogo inclusivo.

Actores del consenso

Es necesario que definir los niveles a los que se debería buscar el consenso. Estos son básicamente dos: uno, dentro de la sociedad salvadoreña y el otro, en el ámbito internacional. A nivel interno, la búsqueda de soluciones al problema del alza de los combustibles debe incluir a todos los sectores nacionales. Es loable, sin lugar a dudas, la creación de una comisión formada por actores gubernamentales y de la empresa privada para deliberar sobre este tema, pero también hay que incluir al sector laboral y a las organizaciones ciudadanas. Si el proceso de toma de decisiones sobre este tema sólo incluye a los sectores de poder económico y político tradicionales, es claro que no habrá una solución a la medida de las necesidades de la sociedad.

Es necesario formular objetivos nacionales de desarrollo a largo plazo que partan de los escenarios actuales, sobre todo, de los escenarios que la crisis mundial de energía plantea.

Por otro lado, hay que buscar otro tipo de consenso: con actores internacionales. Ya sea en la gestión de nuevas fuentes de energía, o en la búsqueda de condiciones más favorables para adquirir petróleo en el mercado mundial, es preciso tomar acuerdos. El Salvador se ha cerrado, más por razones ideológicas que por realismo, a buscar otras ofertas en el mercado petrolero aparte de los EEUU.

El Salvador, por sí solo, no tiene el peso suficiente como para terciar con los países productores de petróleo. Tendría que buscar una acción conjunta con los otros países del área. Pero el camino del consenso en el Istmo centroamericano parece lleno de espinas, tal como lo puso en evidencia el proceso de negociaciones del Tratado de Libre Comercio con EEUU (CAFTA, por sus siglas en inglés).

En realidad, la incertidumbre causada por el alza de la gasolina es síntoma de la ausencia de una visión nacional en lo económico. Mientras la población siga a merced de las “libres fuerzas del mercado”, es decir, a merced de los intereses de determinados sectores económicos que son los que controlan esas fuerzas del mercado, crisis vendrán, crisis irán. ¿Hasta cuándo dejará de verse el bien común como carne de cañón electoral, en vez de concebirlo como base del desarrollo y la gobernabilidad política?

La derecha mediática contra Schafik Handal

Pánico e indignación ante el "inminente envío" de tropas salvadoreñas a Venezuela por parte del diputado del FMLN Schafik Handal, en caso de una presumible invasión estadounidense a ese país: esas son las reacciones espontáneas que pueden esperarse de la población, en caso de que ésta se haya tomado en serio las "alarmantes noticias" de la semana pasada, publicadas en los medios de prensa escritos, específicamente los matutinos. Más que noticias, las páginas de esos medios estuvieron impregnadas de interpretaciones personales y elucubraciones varias —de funcionarios salvadoreños, incluyendo las del presidente Antonio Saca— acerca de unas declaraciones de Handal en Cuba. Luego, por si no bastara con el alboroto provocado por las primeras "noticias", se sumó rápidamente un segundo motivo de pavor, "de tal magnitud" que se mereció la madera *El Diario de Hoy* del 24 de agosto: "Piden investigar armas en FMLN". En síntesis, se explicaba que, ante el "ofrecimiento de tropas salvadoreñas" por parte de Handal, el presidente Saca había solicitado a la Fiscalía General de la República y a la Asamblea Legislativa una investigación sobre posibles armas escondidas por el FMLN.

Con todo y lo interesante que resultaría elaborar conclusiones lógicas derivadas de semejante cobertura noticiosa, para demostrar la inverosimilitud del escenario creado a través de los medios en cuestión, ese no es el tema a tratar en esta oportunidad. Lo que aquí se quiere abordar es un problema que de un tiempo a la fecha se ha ido agudizando: la falta de profesionalismo, responsabilidad y ética en el tratamiento de las noticias por parte de algunos medios informativos y periodistas salvadoreños, para el caso en particular por parte de medios impresos matutinos. El caso de Handal y sus declaraciones en Cuba se presenta como un buen ejemplo de un problema que, de no resolverse, puede tener serias repercusiones sobre el proceso de democratización.

Realmente, ¿cuál fue la noticia?

Varios elementos convierten una información en noticia. Aunque no se cuenta con una fórmula universal, a grandes rasgos se puede establecer que —tal como sostiene Raúl Sohr en *Historia y Poder de la Prensa*— una información es la que reúne algunas de las siguientes características, en orden arbitrario: magnitud del fenómeno (a cuántas personas afecta), proximidad del hecho (relación con la audiencia), inmediatez (según la cercanía temporal de la cobertura con el tiempo real en que ocurrió el hecho), espectacularidad (qué tan novedoso o inusual es un hecho), comprensión (se descarta lo que no se comprende), periodicidad (seguimiento sobre ciertos temas), credibilidad de la información y su fuente (qué y quién lo dice), exclusividad (la competencia por ser el primero en decirlo). Además, la noticia básica se reduce a contar los hechos tal cual sucedieron, de tal manera que el juicio de valor sea realizado por el lector, no por el reportero.

Partiendo de este concepto muy básico, hay que hacer un esfuerzo por rescatar los sucesos noticiosos que ocurrieron recientemente en Cuba, incluyendo las declaraciones de Handal. Dos eventos importantes se llevaron a cabo el fin de semana del 20 y 21 de agosto de 2005 en esa isla caribeña. El Salvador se vinculó a dichos eventos de manera directa, ya se verá de qué manera.

El primero, el día 20, se trató de la graduación de médicos de la Escuela Latinoamericana de Medicina (ELAM). De

los 1,610 jóvenes que recibieron sus títulos, 119 eran salvadoreños. Además, entre los más de 20 mandatarios y altos dignatarios de América Latina y la Comunidad del Caribe invitados a la graduación, se encontraba Schafik Handal, diputado de la Asamblea Legislativa de El Salvador y miembro de la Comisión Política del FMLN. El segundo evento fue el día 21. Se trató de la transmisión del programa venezolano *Aló Presidente*, desde el municipio de Sandino en Pinar del Río, al occidente de Cuba.

La noticia regional más importantes durante la transmisión fue que Hugo Chávez y Fidel Castro dieron a conocer su decisión de extender *Misión Milagro*, el programa de cooperación cubano-venezolano en pro de la cura de la ceguera, esta vez comprometiéndose con la intervención quirúrgica de 6 millones de latinoamericanos de escasos recursos. Además, en el programa televisivo se habló de múltiples temas, como la Alternativa Bolivariana para las Américas (ALBA) y *Petrocaribe*, entre otros. Durante unos minutos intervino Handal, en calidad de invitado, como dirigente histórico del FMLN. El diputado efemelenista habló sobre Farabundo Martí, contando —entre varias cosas— cómo, a través de una "asamblea de la Universidad Popular", se decidió ir a defender a Nicaragua, siendo seleccionado, junto con otros compañeros suyos, Farabundo Martí. Posteriormente, ante la pregunta que Castro le hiciera, sobre qué harían los salvadoreños si Venezuela fuera agredida por el imperialismo, Handal respondió: "sin necesidad de una asamblea, en una universidad, debemos ir cientos, y si se puede miles, a combatir en Venezuela si es agredida, el pueblo salvadoreño tiene entrenamiento, combatimos en una guerra larguísima, y el imperio no nos pudo derrotar".

A partir de este recuento noticioso —que pudo haberse redactado con más o menos detalles, con más o menos investigación, dando importancia a unos elementos más que a otros, dependiendo del criterio de los editores— el espacio de la opinión quedaba perfectamente abierto para la crítica, el análisis, los comentarios y las opiniones. Pero, no fue eso lo que se hizo en El Salvador. Lo que cobró relevancia como "noticia" fueron las interpretaciones y elucubraciones de los funcionarios salvadoreños. Lógicamente, ante las declaraciones de Handal, era obvio que surgieran reacciones —quizás más en contra que a favor— en los diversos actores y sectores de las sociedades política y civil. Pero esas reacciones debieron ser reseñadas como corolario de lo dicho por Handal, no como algo que suplantaría —deformadamente— sus declaraciones.

Periodismo para la democracia

En un país que pretende ser democrático, los medios de comunicación juegan un papel clave. El "periodismo de trinchera" o propagandístico ya no va con los tiempos que corren. Exagerar o tergiversar información para promover un objetivo político más allá de la simple difusión de hechos es perversión. El profesor uruguayo Javier del Rey Morató, especialista contemporáneo en comunicaciones y periodismo, lo explica claramente cuando sostiene que "la calidad de la democracia depende de la calidad de la comunicación que se produzca en la democracia. Sólo se consigue una efectiva democratización, o una mayor democratización en una sociedad democrática, en razón de sus instituciones, mediante un aumento de la calidad y de la racionalidad de la comunicación social que en ella se produce".

Entonces, ¿ tuvo calidad y racionalidad la comunicación social sobre las declaraciones de Handal en Cuba? Definitivamente, no. Y es que como dijo este último a unos periodistas "aquí se ha armado una alharaca de lo más ridícula". Lo grave es que trata de una alharaca cuya finalidad es perversa. Porque no es más que un juego perverso ese de deformar y manipular hechos con la finalidad de destruir a opositores políticos.

Disgustos por la aprobación de la Ley de Protección al Consumidor

La Ley de Protección al Consumidor acaba de aprobarse. Ahora, el país cuenta con una legislación que es fruto del trabajo de los partidos políticos, algunos sectores de la sociedad civil y el gobierno. La normativa representa un triunfo para las entidades no gubernamentales que vienen velando por la protección al consumidor. En el futuro, si existe una aplicación efectiva de la ley, se espera que todos sean beneficiados. Por un lado, los consumidores podrán acceder a una mejor calidad de bienes y servicios y, por el otro, los productores se ven motivados para ofrecer altos estándares en sus productos. De esta manera, cobran sentido las palabras de la comisionada Evelyn Jacir de Lovo, cuando dice que la ley tiene como finalidad castigar a los productores y comerciantes irresponsables que producen o venden bienes defectuosos. Jacir instó a estos últimos a continuar trabajando dentro de los estándares de calidad y servicio acostumbrados, para el beneficio de los consumidores y el suyo propio.

Sin embargo, a pesar de los beneficios que pueden derivarse de la implementación de la citada ley, existen algunos que no están satisfechos con la aprobación de la misma. En las últimas semanas, el editorialista de *El Diario de Hoy* ha mencionando una serie de inconvenientes de la disposición legal. En sus notas editoriales se critica el establecimiento de una institución autónoma que vele por la protección del consumidor. Más específicamente, ha criticado el trabajo de la comisionada Jacir de Lovo, quien, con las limitaciones que toda persona atraviesa en la actividad política (sorteando, por ejemplo, la presión de los grupos de poder), se abocó a dirigir la creación de una ley que protegiera a los consumidores. En sus escritos, el citado editorialista demuestra su disgusto por la aprobación de la ley: “son los consumidores quienes en definitiva pagarán los costos, la inseguridad, las arbitrariedades y los garrotazos que se deriven de aplicar la “ley de protección al consumidor” atolondradamente aprobada por esa extraña alianza de areneros y comunistas”.

El editorialista sostiene que la Ley de Protección al Consumidor “es una diatriba contra el sector productivo del país”. Para él, es lamentable que el equipo de gobierno no haya considerado los efectos perniciosos de la misma en el desarrollo y bienestar económico. Y es que el editorialista asume una postura liberal a ultranza. Parece ser fiel a la premisa según la cual cualquier intervención del Estado en la economía, por mínima que sea, tiene efectos perniciosos en la distribución de los recursos. Esta postura está en sintonía con tradiciones ultraliberales en teoría económica como la que sostienen los seguidores de Ludwig Mises y Friedrich Hayek. Para ambos economistas, el Estado no debe inmiscuirse en absoluto en la economía, pues, cuando eso sucede, como dice el editorialista, al referirse a la recién aprobada ley, “lo más grave son los perjuicios que todo ese montaje de estupideces hará al comercio y al intercambio, que son el eje primario de la vida económica, el sustento de la producción y del trabajo de los salvadoreños y el mundo”.

Cuando se realizan estas críticas, también se deberían tener presentes las veces en las que el gobierno ha intervenido en la economía en favor del desarrollo empresarial. Es más, cuando ocurren períodos de crisis, son los empresarios quienes corren a pedir ayuda al Estado para

que, mediante la implementación de algunas políticas públicas, se solucionen sus problemas. Utilizando la teoría en extremo liberal de los economistas de la escuela austríaca y las toscas palabras del editorialista de *El Diario de Hoy*, se puede decir que los empresarios que recurren al Estado para tratar de mitigar sus problemas se propician "garrotazos", ya que al hacerlo eliminan las oportunidades de utilizar su creatividad para solucionar los problemas en el proceso de producción y comercialización de los bienes. La creatividad empresarial es fundamental en la teoría económica austríaca, donde se mantiene la noción que a mayor riesgo empresarial, mejores ganancias futuras.

Por tanto, si se piensa utilizar un marco de pensamiento como el que utiliza el editorialista de *El Diario de Hoy* —la teoría económica liberal—, para criticar la creación de la Ley de Protección al Consumidor, este mismo marco conceptual debe ser utilizado para evaluar el comportamiento económico de los empresarios. Así las cosas, también se puede notar que a los empresarios les agrada que el Estado intervenga en la economía cuando lo hace para favorecerlos, pero no así en el caso de una ley como la que se analiza en estas líneas, pues contraría sus intereses.

Una visión alternativa

En una democracia, no es inconveniente que exista una entidad que vele por los intereses del consumidor. En un marco de libertades no tiene por qué alarmar la existencia de parámetros y leyes que regulen las pautas del comportamiento en el mercado, ya que eso permite reducir la incertidumbre en el comportamiento de los agentes económicos, reduciendo los costos de transacción. Sucede lo contrario cuando una persona o empresa no respeta las regulaciones preestablecidas que buscan dar más transparencia a la actividad del intercambio y pretende establecer las condiciones de negocio a su antojo. Esto es similar a lo que sucede en un país donde nadie respeta las leyes y cada uno busca obtener el máximo beneficio violando dichas leyes y pasando sobre los demás.

En su libro, *Estructura y cambio en la historia económica*, Douglass North destaca los beneficios que se derivan de realizar transacciones comerciales en un marco de derechos claramente especificados: "el Estado, puede disminuir los costes de transacción mediante el desarrollo de un cuerpo de leyes y de sus mecanismos de cumplimiento. Si existe un cuerpo legal, los costes de negociación y cumplimiento del contrato se reducen sustancialmente, por que las reglas básicas del intercambio están ya definidas". Para el Premio Nobel de Economía, una vez se establecen estos parámetros de comportamiento en el mercado —Ley de Libre Competencia y Protección al Consumidor—, la transacción comercial sucede en una estructura compleja de leyes. Si una de las partes falla en la realización de la transacción, las partes tienen derechos exigibles ante los tribunales de justicia. Por ejemplo, si alguien paga con un cheque sin fondos, perfectamente puede ser detenido por ese motivo. De igual forma, si un comercializador o productor vende o produce bienes defectuosos.

La existencia de leyes que promueven la libre competencia y el respeto de los derechos de consumidor son importantes porque permiten que los agentes económicos cuenten con derechos para hacer viable la actividad económica. Para llegar a estos niveles de conocimiento en sociedades como la salvadoreña, que aún tiene un incipiente sistema democrático y que carece de un mercado desarrollado, es necesario pasar por el costo de aprendizaje en la medida que una nueva ley, tarde o temprano, sancionará a quien

no se atenga a las normativas que contiene. Es necesario que los agentes económicos interioricen las condiciones dentro de las cuales sucede la actividad de intercambio. Solamente de esa manera, se podrán reducir a futuro los costos de transacción: evitando la venta de malos productos, deficiencias en cuanto a servicios y calidad, respeto de garantías y plazos de entregas estipulados.

Estos aspectos reducen la incertidumbre y ayudan a minimizar las crisis en el funcionamiento de la economía. ¿Qué pasaría si el proveedor de un productor estafa a su cliente, al no enviarle la materia prima que solicitó en el plazo estipulado? ¿Qué sucedería si un comerciante recibe productos de mala calidad que pronto pasarán a venderse en el mercado final? Sin la Ley de Protección al Consumidor, en el primer caso, el productor no tiene recursos legales para enjuiciar a sus proveedores debido a las pérdidas en que se ha incurrido en la empresa por detener el proceso de producción. En el segundo caso, el comerciante debe acarrear con el costo de que sus bienes no sean vendidos en el mercado, ya que ninguno de sus consumidores está dispuesto a comprar esos bienes debido al mal estado en que se encuentran.

Así las cosas, tal como lo expresará la comisionada, la Ley de Protección al Consumidor es un recurso que no beneficia sólo a los consumidores finales sino también a las empresas. Los empresarios son también consumidores cuando buscan activos en el mercado para desarrollar sus actividades de producción y comercio.

El porqué de las entidades de protección al consumidor

La creación de las entidades que velan por los intereses de los consumidores es producto del descrédito de las bondades de la economía de libre mercado. En teoría, una economía de libre mercado se caracteriza por un alto nivel de competencia que beneficiaría a los consumidores. También se caracteriza por un alto nivel de eficiencia en la producción, lo cual se traduciría en la venta de bienes de alta calidad. Sin embargo, cuando esto no sucede, surgen entidades de la sociedad civil encaminadas a hacer valer los derechos de los ciudadanos. Estas entidades fungen como entes contralores que presionan por un cambio en el quehacer económico. Son organizaciones que se enfrentan al poder de ciertos grupos, los cuales buscan obtener beneficios sobre los intereses de los consumidores. En esta dirección, se debe entender que el mercado no es el lugar donde confluye “libremente” la oferta de los productores y comerciantes, por un lado, y la demanda de los consumidores, por el otro. Al contrario, “la asignación de recursos en una economía determinada, no es una función automática del mercado, depende fundamentalmente de la estructura de poder que lo conforma”.

En este sentido, la defensa de los consumidores en una economía como la salvadoreña está encaminada a hacer frente a los abusos de poder de los productores y comerciantes. Su trabajo sirve como una especie de contrapeso a aquel poder que busca establecer los precios y cantidades de una manera discrecional y arbitraria. En esta actividad, es probable que la entidad encuentre tras los precios excesivamente altos, las medidas y pesas falsas, el acaparamiento, la colusión, intereses económicos que deben ser descubiertos y desenmascarados.

Contiendas preelectorales en el horizonte

Las disputas por el control de las alcaldías y de la nueva legislatura que serán elegidas en marzo del año próximo han comenzado. Las dos son contiendas, pero se dan en escenarios diferentes y a partir de estrategias distintas. En el primer caso, el escenario privilegiado es la calle y las puertas de la alcaldía de San Salvador o Santa Tecla. La estrategia consiste en desgastar a los gobiernos municipales del FMLN. La segunda contienda tiene lugar entre las curules de la Asamblea Legislativa, escenario de constantes pugnas entre las dos fracciones mayoritarias, la de ARENA y la del FMLN. Esta estrategia raya en lo absurdo: la imposición de mociones inconsultas, por un lado, y la oposición sistemática a toda iniciativa emanada del Ejecutivo. Por otro, los areneros se han hecho expertos en imponer, como los efemelenistas en oponerse. Pero, más allá de los entuertos legislativos, es pertinente preguntarse, a escasos meses de los comicios de 2006, sobre la manera en que la sociedad salvadoreña, con sus principales sectores sociales y económicos, está asimilando la constante disputa por el poder entre las fuerzas políticas más importantes.

Los dueños de la ciudad

Ya se ha vuelto costumbre que la cercanía de los comicios municipales desencadene muestras de rechazo en contra de las autoridades edilicias. Los sectores inconformes con las respectivas administraciones municipales salen a las calles a manifestar su descontento. La ciudad, que permanece en su monocorde caos, encuentra de repente un motivo adicional a su desorden. En la mayoría de los casos son los comerciantes informales los que, ante la pasividad de la PNC, se toman las calles, montan barricadas y la emprenden en contra de quienes consideran sus enemigos. Estos pueden ser la misma sede del gobierno local, cualquier agente municipal desprevenido, los "molestos" periodistas o los negocios formales que todavía quedan en el centro de San Salvador y en las otras ciudades del país. Ya no se sabe cuántas veces el alcalde capitalino ha tenido que mandar a reconstruir los portones principales del edificio que ocupará, más o menos dignamente, en lo que resta de este año y la mitad del próximo.

Los comerciantes han impuesto su ley ante la falta de autoridad por parte de los gobiernos municipales. En Santa Tecla, el alcalde ha actuado con mayor diligencia y ciertamente ha rescatado espacios públicos, reservándolos para lo que han sido construidos: para el público. La historia en la capital es otra. Cada día, los señores de la ciudad se extienden por las aceras levantando estructuras de lámina, hierro o cemento para montar su puesto. Lo público es usurpado y pierde su naturaleza. La posibilidad de salir del caos se torna cada vez más lejana. Pero los capitalinos, y los que a diario atraviesan la jungla urbana de San Salvador, aceptan dentro de la normalidad el desorden —u orden, de acuerdo a la perspectiva desde que se mire— impuesto por los comerciantes: a final de cuentas, son ellos los que se detienen en los puestos informales para comprar de todo, desde CD piratas hasta frutas y verduras contaminadas por el humo de los buses.

Lo que sí resulta extraño es que el desorden de la ciudad se "incremente" —quien sabe por qué fuerzas— cuando se le llega el turno al próximo inquilino del palacio municipal. Entonces, los problemas se ven más grandes, las protestas se tornan más violentas y los exabruptos y malas jugadas —disfrazados de llamados a la cordura— por parte de los competidores políticos se vuelven más enérgicos. Los tiempos preelectorales son propicios para inflar los problemas, difamar a los adversarios y lanzar golpes bajos aprovechándose de sus debilidades. La estrategia es aplicada por todos los partidos

políticos, sin excepción, pero tiene mayor efecto la embestida planificada por el partido oficial.

Mientras tanto, los que a diario tienen que sobrevivir en la ciudad esperan tiempos mejores, de aquellos que se leen en las columnas de opinión escritas por nostálgicos, remembrando la época de esplendor tecleña o capitalina. Pero el efecto de insuflar el caos no sería certero sin el concurso de los que se han convertido en uno de los más influyentes sectores de la sociedad por su capacidad de generar opinión: los medios de comunicación.

Nueva embestida mediática

El editorialista de *El Diario de Hoy* se halla empecinado con acabar con la amenaza comunista en El Salvador. Según su miope visión, todo lo que huele a FMLN, desde las bases hasta la cúpula, es la encarnación del mal en esta parte del continente. Las administraciones municipales efemelenistas son juzgadas por el mismo rasero ideológico. De nada sirven las "buenas obras", presuntas o reales. El punto es que son efemelenistas. La línea editorial no se diferencia de la noticia. Esta se encuentra al servicio de la primera. De todos modos, son los directivos del periódico los dueños de la empresa, los que pagan a sus empleados, los periodistas, y los que defienden los intereses de los empresarios más poderosos del país, acérrimos defensores del libre mercado y del sistema de libertades que han construido al amparo de los sucesivos gobiernos areneros.

Con todo, ese periódico no tiene la exclusiva en la tarea de atacar al FMLN y las estructuras estatales que medianamente controla. Otros medios comparten la misma tarea, aunque más diplomáticamente. De todos modos, lo más importante es contribuir a la causa arenera por hacerse de los espacios de poder municipal "usurpados" por la izquierda. No es casual, pues, que los comerciantes sigan yendo a las calles y que la prensa esté detrás de ellos para dejar constancia de la incapacidad de las autoridades municipales en la tarea de administrar y preservar los espacios públicos de la ciudad.

La empresa privada

Los grandes empresarios, pese a algunas concesiones, nunca han confiado los destinos de la nación a la izquierda. No entregarían la conducción del Ejecutivo a un partido del que resienten sus opciones históricas y su postura ante el modelo de mercado, del que los empresarios se han beneficiado. Han aprendido a convivir con algunos gobiernos locales de izquierda e incluso se les ha visto celebrar inusuales alianzas, claro con el beneficio económico de por medio. Pero, ciertamente, prefieren mil veces encontrarse con su aliado natural, el partido oficial, para seguirse beneficiando de las concesiones del Estado. Seguramente llegarían a mejores acuerdos en los municipios gobernados por el oficialismo y se quitarían de encima el molesto ejercicio de acercarse y pactar con la izquierda. No es de extrañar, pues, que durante las últimas semanas las gremiales empresariales hayan contribuido a la campaña de desprestigio de los gobiernos municipales efemelenistas.

Los llamados comerciantes formales de la ciudad capital —respaldados por las gremiales empresariales— han puesto el grito en el cielo ante la disminución de sus utilidades provocada por el caos de la ciudad. Lo cierto es que su interés no va más allá de asegurar sus ganancias, por más que pregonen el supuesto compromiso con la ciudad cuando repiten el discurso de la "responsabilidad social empresarial". Sus intereses son legítimos, pero no incluyen el bienestar común, como aseguran.

Mientras tanto, las autoridades municipales que enfrentan las constantes embestidas tienen muy pocas herramientas para defenderse. Su mejor escudo —y el del partido que les patrocina— son las obras logradas durante su respectiva gestión, que en la mayoría de los casos se quedan cortas ante los desafíos del municipio. En el horizonte se ven contiendas más agudas, ante la incapacidad de las autoridades para garantizar una ciudad más digna.

De Flores, corrupción, impunidad y hasta la OEA

"La perversión y la corrupción se disfrazan casi siempre de ambigüedad; por eso la ambigüedad no me gusta ni confío en ella".
JOHN WAYNE

El buen uso de los recursos estatales es imprescindible para el bienestar de las sociedades; ahí donde hay menos corrupción, existen más posibilidades para que éstas progresen. Contar con funcionarios éticos, es entonces congruente y fundamental para su desarrollo. En casi todos los países latinoamericanos se han investigado, procesado y detenido ex mandatarios corruptos. Pero El Salvador, orgullosamente, ¡es la excepción! Como si se tratara del "país de nunca jamás", ningún antiguo gobernante —al menos de los surgidos del Partido ARENA— ha sido acusado por hechos de esa naturaleza. Esto podría deberse a dos razones: o esos funcionarios fueron probos, inmaculados como ninguno de sus colegas, o las instituciones nacionales encargadas de combatir este flagelo no funcionan a favor del bien común sino para cubrirlos. La primera es poco probable; no queda más que optar, con toda seguridad, por la segunda.

Tal claridad resulta al observar las herramientas públicas para enfrentar estas situaciones. En el país existe un marco legal básico para prevenir, detectar, sancionar y erradicar este mal; además, El Salvador ha ratificado la Convención Interamericana contra la Corrupción (CICC). Si de contar con instituciones se trata, hay —¿o habían?— al menos cuatro para perseguir esa podredumbre: la Fiscalía General de la República, la Corte de Cuentas, la Superintendencia del Sistema Financiero y la Corte Suprema de Justicia, a través de su Sección de Probidad. Entonces, si existen leyes y se cuenta con herramientas oficiales para aplicarlas, ¿qué pasa? Simple: no existe eso que llaman voluntad política.

Para tener una idea de la falta de interés para actuar contra la corrupción, basta con poner sobre el tapete algunos casos: el de la Federación de Fútbol, el del Instituto Salvadoreño del Seguro Social y el de la Financiera de Seguros Productivos (FINSEPRO) e Inversiones Seguras Productivas (INSEPRO). En los tres triunfó la impunidad y perdió el país por las graves pérdidas que se generaron, afectando tanto las arcas del Estado como a las víctimas particulares directas.

La corrupción es un problema que afecta a la sociedad en su conjunto y se considera una vulneración a los derechos humanos; también es un serio obstáculo para la democratización. Como apunta el Equipo Nizkor, los sistemas políticos corruptos "niegan el derecho fundamental a la participación democrática. La corrupción en el sistema judicial no sólo niega el derecho a la igualdad frente a la ley, sino a las mismas garantías judiciales declaradas por los instrumentos internacionales de derechos humanos. La corrupción en las funciones públicas pone a riesgo el derecho a la vida, por ejemplo, cuando a su raíz se le niega asistencia médica a los enfermos o se permite la construcción de edificios o productos defectuosos y peligrosos. Claramente, la corrupción generalizada a niveles mayores roba a un país de sus riquezas y lleva a graves violaciones de los derechos económicos, destruye economías y condena a la población al desempleo, al hambre y el desamparo. Los políticos y empleados públicos corruptos no son sólo culpables de crímenes comunes sino de graves violaciones a los derechos humanos".[1]

Por lo anterior, se debe comentar lo ocurrido en los últimos días tras de una funesta decisión de diez magistrados de la Corte Suprema de Justicia (CSJ) acerca de su Sección de Probidad: la despojaron de su importante facultad de solicitar informes a instituciones bancarias sobre cuentas de funcionarios públicos. Semejante desatino es la genuflexa respuesta a la exigencia de los bancos

[1] http://www.derechos.org/nizkor/corru/

Salvadoreño, Agrícola y Cuscatlán que se negaron a brindar dicha información acerca del ex presidente Francisco Flores y algunos miembros de su gabinete. Para ello, estos "jueces" sostienen que el artículo 240 de la Constitución y el 8 de la Ley de Enriquecimiento Ilícito establecen que le corresponde al "máximo tribunal" requerir tales reportes y que la Sección de Probidad es una dependencia administrativa de apoyo al cumplimiento de dichas normas; además, esgrimen la inviolabilidad del secreto bancario que —según ellos— sólo puede ser roto por un órgano competente. Dos magistrados y dos magistradas votaron en contra; uno se abstuvo. René Fortín Magaña fue más audaz y demandó a la FGR iniciar un proceso para anular la decisión.

La polémica ya se desató y por fin empieza destaparse, desde la misma administración pública, la cloaca de la corrupción salvadoreña. La primera irregularidad tiene relación con el procedimiento que dio lugar a la decisión comentada, tanto por su sentido como por anormalidad. En las universidades se enseña a alumnos y alumnas que un acto es legal sólo cuando se agotan las vías adecuadas. Esta premisa del Estado de Derecho obliga a las autoridades a actuar en el marco de la ley. Pero en este caso, las tres instituciones bancarias pidieron una interpretación por una ruta impropia, al no utilizar la jurisdicción contenciosa o la Ley de Procedimientos Constitucionales. La Corte debió rechazar la moción, pero prefirió contestarla privilegiando a sus solicitantes a través de una acción selectiva de la justicia autóctona. Según Fortín Magaña, dicha petición no tiene asidero jurídico y por eso exige anularla.

Lo segundo tiene que ver con la actitud de las empresas financieras que durante doce años cumplieron con los requerimientos de la Sección de Probidad, informándole sobre cuentas bancarias de ex funcionarios. ¿Por qué hoy reclaman? Porque se trata de indagar el patrimonio de Flores y su esposa así como de los "personajes" que detentaron los siguientes cargos: Juan José Daboub, el "súper ministro"; Miguel Ernesto Lacayo, el de Economía; Mauricio Ramos Falla, director del Instituto Salvadoreño del Seguro Social; y Flavio Villacorta, director del Organismo de Inteligencia del Estado. Además, se incluye la canciller María Eugenia Brizuela, actual presidenta del Banco Salvadoreño.

La Ley de Enriquecimiento Ilícito entró en vigor hace más de cuarenta y cinco años, tiempo en el que ha sido inefectiva. En sus primeras cuatro décadas nunca se procesó a nadie por haber incrementado ilegalmente su patrimonio. A eso se suma la lentitud del Órgano Judicial para resolver estos casos. En muchas ocasiones, se ha planteado la necesidad de una reforma y no hay mejor ocasión que ésta para tomar cartas en el asunto.

Las ambigüedades están a la vista y por éstas se cuela la perversión de quienes quieren seguir amparados por la impunidad. Los diez magistrados que despojaron a la Sección de Probidad de la facultad en mención deben dar marcha atrás o, en su defecto, aplicar de inmediato la ley pidiendo a los bancos informes sobre las cuentas bancarias de las y los funcionarios aludidos. Sólo así demostrarán humildad, reconociendo haber cometido un error, o valentía para hacer directamente lo que estaba haciendo su dependencia. Actuar de una u otra forma, disiparía la fundada sospecha de que su intención es tapar casos de corrupción y limpiaría un poco su mala imagen ante una sociedad vulnerada en sus derechos humanos por esa lacra.

Pero también se debe reformar la Constitución, debatiendo sobre la criticada interpretación y sobre la creación de un organismo anticorrupción, independiente incluso de las cortes de Cuentas y de Justicia para evitar que los mismos magistrados se cubran entre sí; vale recordar lo que le pasa al queso si lo cuida el ratón. También debe se debe mejorar la Ley de Enriquecimiento Ilícito, pensando en estimular la participación ciudadana; hoy en día, ésta se regula en dicho articulado pero imponiendo más sanciones a la persona que denuncia que al funcionario ladrón. Con esas y otras medidas podrá abrirse, por fin, la caja negra del Estado: la de la corrupción.

P:D: ¿Será por esto que Flores "renunció" a su aspiración, pagada por el pueblo salvadoreño, de ocupar la principal silla de la OEA?

A continuación, presentamos el texto correspondiente al primer capítulo de la Ley de Protección al Consumidor, aprobada por la Asamblea Legislativa el pasado 18 de agosto de 2005.

Ley de Protección al Consumidor

TÍTULO I DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES, OBJETO Y FINALIDAD

Art.1.- El objeto de esta ley es proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores. Asimismo, tiene por objeto establecer el Sistema Nacional de Protección al Consumidor y la Defensoría del Consumidor como institución encargada de promover y desarrollar la protección de los consumidores, disponiendo su organización, competencia y sus relaciones con los órganos e instituciones del Estado y los particulares, cuando requiera coordinar su actuación.

Ámbito de aplicación

Art. 2.- Quedan sujetos a esta ley todos los consumidores y los proveedores, sean estos personas naturales o jurídicas en cuanto a los actos jurídicos celebrados entre ellos, relativos a la distribución, depósito, venta, arrendamiento comercial o cualquier otra forma de comercialización de bienes o contratación de servicios.

Sujetos de la ley

Art. 3.- Para los efectos de la presente ley, se entenderá por:

a) Consumidor o usuario: toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien, reciba oferta de los mismos, cualquiera que sea el carácter público o privado, individual o colectivo de quienes los producen, comercialicen, faciliten, suministren o expidan; y

b) Proveedor: toda persona natural o jurídica, de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, suministro, construcción, distribución, alquiler, facilitación, comercialización o contratación de bienes, transformación, almacenamiento, transporte, así como de prestación de servicios a consumidores, mediante el pago de precio, tasa o tarifa. Para efectos de esta ley, también quedan sujetas las sociedades nulas, irregulares o de hecho, respondiendo solidariamente cualquiera de sus integrantes. Asimismo, será considerado proveedor, quien, en virtud de una eventual contratación comercial, entregue a título gratuito bienes o servicios.

En caso que el consumidor fuere el Estado, el Municipio o cualquier entidad pública, para la solución de las controversias que se susciten a consecuencia de la contratación respectiva, se estará a lo dispuesto en la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública y otras leyes que fueren aplicables.

Derechos básicos de los consumidores

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

a) Recibir del proveedor 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) Ser protegido contra la publicidad engañosa o falsa, en los términos establecidos en el inciso cuarto del Art. 31 de esta ley;

c) Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente;

d) Ser educado e informado 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 para la protección de sus intereses y a participar en el Sistema Nacional de Protección al Consumidor;

e) La libertad de elección y trato igualitario en similares circunstancias, sin discriminación o abuso de ninguna clase;

f) Ser protegido contra los riesgos de recibir productos o servicios que en condiciones normales o previsibles de utilización, pongan en peligro su vida, salud o integridad;

g) 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) Acceso a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito;

i) Defensa de sus derechos en procedimientos administrativos de solución de conflictos, con la inversión de la carga de la prueba a su favor, cuando se trate de la prestación de servicios públicos;

j) Ser protegidos de prácticas abusivas y de la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos;

k) 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; y

l) 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.

Derechos irrenunciables

Art. 5.- Los derechos que esta ley reconoce a los consumidores son irrenunciables anticipadamente y contra su observancia no podrán alegarse costumbres, usos o prácticas, convenios o estipulaciones en contrario. Los consumidores y proveedores podrán en cualquier instancia judicial o administrativa, mediar, conciliar, someter a arbitraje o convenir en la solución de sus controversias, siendo exigible y obligatorio para ambas partes cumplir en su totalidad lo acordado.