LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

REFORMAS 2024

Defensoría del Consumidor

GOBIERNO DE EL SALVADOR

LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

REFORMAS 2024

Defensoría del Consumidor

GOBIERNO DE EL SALVADOR

ÍNDICE

DECRETO Nº 776 17
CONSIDERANDO

TÍTULO I DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES **18**

Art. 1 Objeto y finalidad 18
Art. 2 Ámbito de aplicación 18
Art. 3 Sujetos de la ley 19
Art. 4 Derechos básicos de los consumidores 20
Art. 5 Derechos irrenunciables 22
Art. 5-A Colectivo de consumidores con discapacidad 22

CAPÍTULO II
DERECHO A LA SEGURIDAD Y CALIDAD **24**

Art. 6 Disposición general 24
Art. 7 Obligaciones de los proveedores 24
Art. 8 Productos que pueden incidir en la salud 26
Art. 9 Sustancias tóxicas, cáusticas, corrosivas o abrasivas 27
Art. 10 Prohibición de ingreso de mercancías 27

SECCIÓN ESPECIAL
RETIRO DEL MERCADO DE PRODUCTOS O SERVICIOS PELIGROSOS O RIESGOSOS **28**

Art. 10-A Retiro de productos o servicios peligrosos o riesgosos 28
Art. 10-B Plan de difusión 31
Art. 10-C Aviso al consumidor 32
Art. 10-D Plan de atención 33
Art. 10-E Constancia de devolución o cambio del producto o servicio peligroso o riesgoso 34
Art. 10-F Informes 34
Art. 10-G 34
Art. 10-H 34
Art. 10-I 34

CAPÍTULO III
PROTECCIÓN DE LOS INTERESES ECONÓMICOS Y SOCIALES **35**

Art. 11 Disposición general 35
Art. 12 Cálculo de intereses 35
Art. 12-A Comisiones y recargos 36
Art. 12-B De la venta a plazo de bienes muebles 37
Art. 13 Entrega diferida, renuncia y desistimiento 38
Art. 13-A Derecho de retracto 40
Art. 13-B Derecho a darse de baja 42
Art. 13-C Protección al consumidor en el comercio electrónico 43
Art. 13-D Reversión de pagos 43
Art. 14 Oferta de productos vencidos o alterados 44
Art. 15 Concursos, sorteos, regalos y similares 44
Art. 16 Requisitos de las promociones y ofertas 45
Art. 17 Cláusulas abusivas 45
Art. 18 Prácticas abusivas 47
Art. 19 Obligaciones especiales para proveedores de servicios financieros 50
Art. 19-A Asesoría de la Defensoría en casos de sobreendeudamiento 53
Art. 20 Prohibiciones especiales para los proveedores de servicios financieros 54
Art. 21 Obligaciones de entidades especializadas en la prestación de servicios de información 55
Art. 21-A Obligaciones especiales para proveedores de bienes y servicios mediante comercio electrónico, previas a la contratación 55
Art. 21-B Obligaciones especiales para proveedores de

bienes y servicios mediante comercio electrónico durante la fase de contratación y posterior a ella 58

SECCIÓN ESPECIAL
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES **61**

Art. 21-C Obligaciones especiales para los operadores de los servicios de telecomunicaciones 61
Art. 21-D Prohibiciones especiales para los operadores de los servicios de telecomunicaciones 65
Art. 22 Contratos de adhesión 66
Art. 23 Repuestos, fletes y servicios técnicos 67
Art. 24 Cumplimiento de la oferta de bienes y servicios 67
Art. 25 Prohibición de exigir comparecencia personal 68
Art. 26 Reembolso en caso de depósito por envases 68
Art. 26-A Finiquito 68

CAPÍTULO IV
DERECHO A LA INFORMACIÓN **69**

Art. 27 Obligación general de información 69
Art. 28 Envasado y empaquetado de productos que puedan incidir en la salud 70
Art. 29 Publicidad en los establecimientos comerciales 71
Art. 30 Información de promociones 72
Art. 31 Publicidad ilícita 73
Art. 31-A Subsanación de errores en la publicidad 75
Art. 32 Bienes con deficiencias, usados o reconstruidos 76

CAPÍTULO V
GARANTÍAS Y RESPONSABILIDADES SOBRE BIENES Y SERVICIOS **77**

Art. 33 Garantía legal sobre bienes 77
Art. 33-A Ejecución de garantías 78
Art. 34 Alcances de la garantía 78
Art. 35 Responsabilidad solidaria 79
Art. 36 Responsables 79
Art. 37 Responsabilidad por el correcto uso 80

CAPÍTULO VI
DERECHO A LA EDUCACIÓN Y FORMACIÓN EN MATERIA DE CONSUMO **81**

Art. 38 Objetivo de la educación en materia de consumo 81
Art. 39 Formación continua 82

TÍTULO II INFRACCIONES Y SANCIONES

CAPÍTULO I
INFRACCIONES **83**

Art. 40 Principios de legalidad y culpabilidad 83
Art. 41 Clasificación de las infracciones 84
Art. 42 Infracciones leves 84
Art. 43 Infracciones graves 86
Art. 44 Infracciones muy graves 89

CAPÍTULO II
SANCIONES **95**

Art. 45 Multa para infracciones leves 95
Art. 46 Multa para infracciones graves 95
Art. 47 Multa para infracciones muy graves 95
Art. 48 Multa y compensación para infracciones que afectan intereses colectivos o difusos 95
Art. 49 Criterios para la determinación de la multa 96
Art. 50 Sanciones accesorias 96
Art. 50-A Medios de ejecución coercitiva 97
Art. 51 Cierre del establecimiento e inhabilitación del comerciante 98

Art. 52 Exención de responsabilidad 98
Art. 53 Intereses colectivos y difusos 99
Art. 54 Destino de las multas 99
Art. 55 Registro de resoluciones sancionatorias 99

TÍTULO III LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

CAPÍTULO I
CREACIÓN, FUNCIONES Y COMPETENCIAS **100**

Art. 56 Creación de la Defensoría del Consumidor 100
Art. 57 Función 100
Art. 58 Competencias 101
Art. 59 Auxilio de la fuerza pública 105
Art. 60 Ámbito territorial 106

CAPÍTULO II
ORGANIZACIÓN
SECCIÓN A
DISPOSICIONES GENERALES **107**

Art. 61 Organización administrativa 107
Art. 62 Servicio efectivo a los consumidores 107
Art. 63 Personal de la Defensoría 107
Art. 64 Responsabilidad 108
Art. 65 Reglamento interno y manual de organización 108

SECCIÓN B
PRESIDENTE DE LA DEFENSORÍA **108**

Art. 66 Nombramiento 108
Art. 67 Requisitos 108
Art. 68 Impedimentos e incompatibilidades 109
Art. 69 Atribuciones del Presidente 109
Art. 70 Cesación del cargo 111
Art. 71 Delegación y sustitución temporal 111

SECCIÓN C
CONSEJO CONSULTIVO **111**

Art. 72 Consejo Consultivo 112
Art. 73 Período del ejercicio del cargo 113
Art. 74 Atribuciones 113
Art. 75 Sesiones y remuneración de consejales 113
Art. 76 Quórum y votaciones 114
Art. 77 Modo de suplir ausencias 114
Art. 78 Causas de remoción de consejales 115

SECCIÓN D
TRIBUNAL SANCIONADOR **115**

Art. 79 Tribunal Sancionador 115
Art. 80 Nombramiento 115
Art. 81 Período del ejercicio del cargo 116
Art. 82 Secretario 116
Art. 83 Atribuciones del Tribunal Sancionador 116
Art. 84 Protesta y toma de posesión 117
Art. 85 Incompatibilidades, prohibiciones y causa de remoción de los miembros del Tribunal 117
Art. 86 Impedimentos 117
Art. 87 Abstenciones y recusaciones 118
Art. 88 Método de votación 118

CAPÍTULO III
RÉGIMEN FINANCIERO Y PATRIMONIAL **119**

Art. 89 Presupuesto 119
Art. 90 Asistencia internacional 119
Art. 91 Activos y patrimonio 119
Art. 92 Fiscalización 120

CAPÍTULO IV
SERVICIO ADMINISTRATIVO **121**

Art. 93 Creación y supresión de plazas 121
Art. 94 Jefaturas y asesorías 121
Art. 95 Reglamento interno de trabajo 121
Art. 96 Obligación de confidencialidad 121

TÍTULO IV PROCEDIMIENTO

CAPÍTULO I
ASPECTOS GENERALES **123**

Art. 97 Respeto de derechos y garantías 123
Art. 98 Informalidad en el procedimiento 123
Art. 99 Potestad para dictar medidas cautelares 124
Art. 100 Tipos de medidas cautelares 124
Art. 101 Actas 125
Art. 101-A Inspecciones por medio de delegado encubierto 126
Art. 102 Formación del expediente 126
Art. 103 Requisitos de validez 127
Art. 104 Plazos y notificaciones 127
Art. 105 Improponibilidad 127
Art. 106 Motivación de resoluciones 127
Art. 107 Prescripción 128

CAPÍTULO II
MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y DE LOS MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS **129**

Art. 108 Centro de Solución de Controversias 129
Art. 109 Denuncia 129
Art. 109-A Denuncia Oficiosa de Interés Colectivo Determinado o Determinable 131
Art. 109-B Colectivización de denuncias 131
Art. 110 Avenimiento 131
Art. 111 Conciliación 132
Art. 112 Incomparecencia a la audiencia 132
Art. 113 Autoridad competente 133
Art. 114 Igualdad de las partes 133
Art. 115 Mediación 134
Art. 116 Audiencia de mediación 134
Art. 117 Acuerdo de mediación 134
Art. 118 Acuerdos con centros de mediación y arbitraje 135
Art. 119 Arbitraje 135
Art. 120 Tipos de arbitraje 136
Art. 121 Solicitud de arbitraje 137
Art. 122 Principios de la excepción del arbitraje 137
Art. 123 Notificación 138
Art. 124 Contestación 138
Art. 125 Nombramientos de árbitros 139
Art. 126 Recusaciones e impedimentos 140
Art. 127 Sustitución de árbitros 140
Art. 128 Inicio y duración del arbitraje 140
Art. 129 Audiencia de instalación del tribunal 141
Art. 130 Demanda y su modificación 141
Art. 131 Contestación de la demanda 142
Art. 132 Audiencias de prueba y su valoración 142
Art. 133 Prueba pericial 142
Art. 134 Audiencia de alegatos 143
Art. 135 Laudo 143
Art. 136 Audiencia de notificación 144
Art. 136-A Procedimiento abreviado para menor cuantía 144
Art. 137 Aclaración, corrección o adición del laudo arbitral 146
Art. 138 Recurso de nulidad 146
Art. 139 Causales de nulidad del laudo 147
Art. 140 Admisibilidad y rechazo 148
Art. 141 Procedimiento y caducidad del recurso 149
Art. 142 Valor del laudo arbitral 149

CAPÍTULO III
PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO **150**

Art. 143 Inicio del procedimiento 150
Art. 144 Trámite 151

Art. 144-A Procedimiento simplificado 152
Art. 144-B Ampliación y Modificación de la denuncia 153
Art. 145 Citación del denunciado 153
Art. 146 Fase probatoria 153
Art. 147 Resolución final 154
Art. 148 Aclaraciones y correcciones 154
Art. 149 Resoluciones 154
Art. 150 Conservación de la acción civil y otras 155
Art. 150-A Capacidad para ser parte y legitimación procesal 155

TÍTULO V SISTEMA NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

CAPÍTULO I
ASPECTOS GENERALES 157

Art. 151 Sistema 157
Art. 152 Coordinador del Sistema 157
Art. 153 Actividades del Sistema 158
Art. 154 Actividades de control de calidad 158

CAPÍTULO II
LA COOPERACIÓN 160

Art. 155 Requerimiento de información 160
Art. 156 Intercambio de la información 160
Art. 157 Utilización de la información intercambiada 160
Art. 158 Solicitudes para la aplicación de medidas 161
Art. 159 Coordinación de medidas de protección a los consumidores 161
Art. 160 Denuncias y base de datos 161

CAPÍTULO III
LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES 162

Art. 161 Libro de asociaciones 162
Art. 162 De las asociaciones de consumidores 162
Art. 163 Condiciones para la acreditación 162
Art. 164 Requisitos para ser acreditadas 162

TÍTULO VI DISPOSICIONES FINALES, TRANSITORIAS, DEROGATORIAS Y VIGENCIA

CAPÍTULO ÚNICO
ALCANCES 164

Art. 165 Referencias en otras leyes 164
Art. 166 Reglamento 164
Art. 167 Aplicación supletoria 165
Art. 168 Procedimientos administrativos pendientes y contratos vigentes 165

INTERPRETACIÓN AUTÉNTICA

DECRETO Nº 1017
CONSIDERANDO 166

Art. 169 Nombramiento del primer Presidente de la Defensoría, miembros del Consejo Consultivo y del Tribunal Sancionador 168
Art. 170 Transferencia de recursos 169
Art. 171 Derogatoria 169
Art. 172 Vigencia 170

Decreto Nº 286 171
Decreto Nº 51 174
Decreto Nº 282 175
Decreto Nº 602 176
Decreto Nº 566 176
Decreto Nº 405 178
Misión 180
Visión 181
Valores 182
Objetivo y finalidad 183

DECRETO Nº 776

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR,

Considerando

I. Que el Art. 101 de la Constitución dispone que el orden económico debe responder esencialmente a principios de justicia social, con el fin de asegurar a todos los habitantes del país una existencia digna del ser humano, correspondiéndole al Estado la promoción del desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos; así como el fomento de los diversos sectores de la producción y defender el interés de los consumidores;

II. Que según lo establecen las Directrices de Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, corresponde a los gobiernos formular y mantener una política de protección al consumidor, tomando en cuenta el derecho de los consumidores de tener acceso a productos seguros, así como la importancia de promover un desarrollo económico y social justo, equitativo y la protección del medio ambiente;

III. Que la Ley de Protección al Consumidor, aprobada por Decreto Legislativo Nº 666, de fecha 14 de marzo de 1996, publicado en el Diario Oficial Nº 58, Tomo Nº 330 del 22 de ese mismo mes y año, no obstante las innovaciones

IV. que introdujo, requiere una mejor estructura y desarrollo sistemático, así como una visión integral y preventiva que garantice la protección de los consumidores;

V. Que es indispensable mantener la vigencia plena de los principios rectores del modelo de economía de mercado, fomentando el comportamiento ético de los empresarios y promoviendo la igualdad de oportunidades entre los mismos;

VI. Que la protección de los consumidores requiere el establecimiento de un Sistema Nacional de Protección al Consumidor y de una institución descentralizada que promueva, coordine y ejecute la actuación pública en la protección de aquellos;

VII. Que es indispensable fomentar el comportamiento ético y la responsabilidad social de los empresarios, promoviendo el respeto a los derechos de los consumidores;

VIII. Que ante la necesidad de reestructurar el marco normativo y orgánico de la protección al consumidor, resulta necesario decretar una nueva ley que sustituya a la mencionada en el Considerando III.

POR TANTO,

en uso de sus facultades constitucionales y a iniciativa del Presidente de la República por medio de la Ministra de Economía.

DECRETA la siguiente:

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. Así mismo 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 como destinatario final, bienes o servicios materiales e inmateriales para satisfacer una necesidad propia, siempre que no esté ligada de forma inherente a su actividad económica, 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. No se considera consumidor para efectos de esta normativa a quien adquiera, utilice o disfrute de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor, salvo el caso del micro y pequeño empresario; y (6)

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. Así mismo, será considerado proveedor quien, en virtud de una eventual contratación comercial, entregue a título gratuito bienes o servicios. Quedan excluidas de esta ley las tasas municipales o tributarias, y los precios regulados por ley en otras normativas. (6)

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) Ser protegido de las alzas de precios de los bienes y servicios esenciales de acuerdo a lo establecido en el literal c) del Art. 58 de esta ley; (1)

b) Ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados; (1)

c) 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; (1)

d) Ser protegido contra todas las modalidades de publicidad ilícita contempladas en el artículo 31 de esta ley; (6)

e) Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente; (1)

f) Ser educado e informado en materia de consumo en la forma en que se establece en el Capítulo VI del presente Título; así como agruparse en asociaciones de consumidores para la protección de sus intereses; (1)

g) Elegir libremente y a recibir un trato igualitario en similares circunstancias, sin discriminación o abuso de ninguna clase; (1)

h) 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; (1)

i) Reclamar y recibir compensación en el caso de que los productos o servicios sean entregados en calidad, cantidad o forma diferente de la ofrecida, pudiendo elegir libremente entre el derecho a la reversión de pagos, conforme a lo establecido en el artículo 13-D, o el reclamo de la garantía en los términos del artículo 34 de esta ley, siempre que se encontrare dentro de los plazos respectivos; (6)

j) Acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito; (1)

k) Defender 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; (1)

l) Ser protegidos de prácticas abusivas y de la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos; (1)

m) 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; (1)

n) Recibir de parte del proveedor una explicación detallada

de todas las obligaciones y condiciones estipuladas en el contrato y sus anexos, a las cuales se comprometen cumplir las partes y leer por sí mismo el contenido de los contratos; (1)

o) A que no se le prorrogue o renueve un contrato de plazo determinado sin su consentimiento expresado por escrito; (1)

p) Desistir o retractarse de un contrato en los términos establecidos en la presente ley; y, (1)

q) Ser protegido en las transacciones de comercio electrónico entre proveedor y consumidor. (2)

r) Tener a disposición y ser informado de los mecanismos, medios de contacto y procedimientos en caso de atención o reclamos; y recibir un comprobante o número de gestión del reclamo realizado. (6)

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.

Colectivo de consumidores con discapacidad (1)

Art. 5-A.- En razón de las especiales circunstancias que en ellos concurren, las personas con discapacidad física, mental, sicológica o sensorial, en tanto consumidoras, gozarán de especial protección por parte de todos los órganos del estado y, en especial, por parte de la Defensoría del Consumidor quien, en el marco de las atribuciones que le confiere la presente ley, procurará:

a) Contribuir a su inclusión social como consumidores y usuarios, mediante la adopción de medidas para la educación, la prevención y la atención de reclamaciones de este colectivo;

b) Promover acciones de sensibilización, estudio e información sobre diferentes temas relacionados con el consumo de las personas con discapacidad en cuanto al acceso a los bienes y servicios, especialmente de aquellos ofrecidos directamente por la administración pública; y,

c) Impulsar la colaboración entre el colectivo de los discapacitados, las organizaciones de consumidores y las instituciones públicas relacionadas con el tema, con el fin de desarrollar programas conjuntos a favor de la defensa de los derechos de las personas con discapacidad como consumidores de productos y servicios. (1)

CAPÍTULO II
DERECHO A LA SEGURIDAD Y A LA CALIDAD

Disposición general

Art. 6.- Los productos y servicios puestos en el mercado a disposición de los consumidores no deben implicar riesgos para su vida, salud o seguridad, ni para el medio ambiente, salvo los legalmente admitidos en condiciones normales y previsibles de utilización.

Los riesgos que provengan de una utilización previsible de los bienes y servicios, en atención a su naturaleza y de las personas a las que van destinados, deben ser informados previamente a los consumidores por medios apropiados.

Obligaciones de los proveedores

Art. 7.- Los proveedores que desarrollen actividades de importación, producción, transformación, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de bienes y prestación de servicios deberán, para no arriesgar la vida, la salud, la seguridad de las personas y el medio ambiente, observar las normas legales, reglamentarias o técnicas que se dictaren sobre la materia, así como facilitar el control, vigilancia e inspección de las autoridades competentes.

Especialmente estarán obligados a:

a) No utilizar sustancias prohibidas por los tratados vigentes, las leyes, reglamentos o según las listas establecidas por el Órgano Ejecutivo u otras instituciones del Estado, en los límites de sus competencias;

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

c) Cumplir con las exigencias de control de los productos tóxicos o venenosos, incluidos los resultantes de mezclas y otras manipulaciones industriales, de forma que pueda comprobarse con rapidez y eficacia su origen, distribución, destino y utilización;

d) No vender o suministrar productos envasados, empacados o sujetos a cualquier otra clase de medida de precaución, cuando no contengan los cierres, etiquetas y rótulos;

e) Retirar o suspender cualquier producto o servicio que no se ajuste a las condiciones y requisitos de prevención exigidos por las leyes, reglamentos y normas aplicables o que suponga un riesgo previsible para la vida, salud o seguridad de las personas;

f) Cumplir las exigencias de control de los productos manufacturados susceptibles de afectar la seguridad física de las personas, prestando al respecto la debida atención a los servicios de reparación y mantenimiento en sus locales o instalaciones;

g) 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;

h) Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones; e,

i) Entregar gratuitamente a la Defensoría la o las muestras requeridas de productos para la verificación del

cumplimiento de la Ley, reglamentos y normas técnicas de carácter obligatorio de conformidad al Art. 58 literal J). Siempre que fuera posible, dichas muestras deberán ser restituidas sin más modificaciones que las causadas por la aplicación de las pruebas a las que fueren sometidas. (1).

j) Poner a disposición e informar a los consumidores sobre los mecanismos, medios de contacto y procedimientos a seguir en las atenciones o reclamos que éstos presenten ante el proveedor, así como la entrega de un comprobante o número de gestión del reclamo realizado; y, (6).

k) No ofrecer, vender ni poner a disposición bienes o servicios a precio superior al ofertado por cualquier medio escrito o mediante avisos o carteles fijados en lugares visibles del establecimiento o etiquetas adheridas a los bienes. (6).

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en los literales a) a la g) del presente artículo acarreará las sanciones establecidas en las Leyes y Reglamentos sobre la materia de que se trate, la cual será impuesta por la autoridad competente. En caso que la Defensoría del Consumidor detecte incumplimientos a las obligaciones antes referidas, deberá hacerlo del conocimiento de las autoridades correspondientes dentro del plazo de veinticuatro horas, sin perjuicio de lo establecido en los Arts. 99 y 100 de la presente Ley.

Productos que pueden incidir en la salud

Art. 8.- Todo productor, importador, distribuidor o comercializador de productos alimenticios, bebidas, medicinas o productos que puedan incidir en la salud humana o animal, además de cumplir con las normas contenidas en el Código de Salud y demás leyes, reglamentos y regulaciones aplicables, deberán colocar en un lugar visible, en el establecimiento comercial en el que se vendan tales productos, carteles en los que se consignen los derechos del consumidor.

Sustancias tóxicas, cáusticas, corrosivas o abrasivas

Art. 9.- Tratándose de fertilizantes, plaguicidas y todos los artículos que en su composición lleven sustancias tóxicas, cáusticas, corrosivas o abrasivas, deberán cumplirse las exigencias establecidas en la Ley sobre Control de Pesticidas, Fertilizantes y Productos para uso Agropecuario, y en cuanto al envasado, envoltorios y etiquetado se estará a lo dispuesto en dicha ley.

Prohibición de ingreso de mercancías

Art. 10.- Los bienes producidos en el extranjero que no reúnan las características establecidas en los artículos anteriores, serán de importación prohibida al país, aplicando en lo que corresponda las leyes aduaneras.

SECCIÓN ESPECIAL
RETIRO DEL MERCADO DE PRODUCTOS O SERVICIOS PELIGROSOS O RIESGOSOS (6)

Retiro de productos o servicios peligrosos o riesgosos (6)

Art. 10-A.- El retiro del mercado de productos o servicios peligrosos o que impliquen un riesgo para la vida, salud o seguridad de las personas consumidoras, puede iniciarse por decisión del proveedor o a instancia de la Defensoría del Consumidor. En este último caso, la Defensoría emitirá una alerta con el objeto de dar a conocer el riesgo que representa el bien o servicio en cuestión. La alerta deberá estar fundamentada técnica o científicamente.

En ambos casos, el proveedor estará obligado a realizar una comunicación por escrito a la Defensoría, a más tardar dentro de las cuarenta y ocho horas posteriores a haber tenido conocimiento del riesgo, conforme a las disposiciones siguientes:

1. Identificación del o los proveedores del producto o servicio:

a) Nombre y número de DUI en caso de ser persona natural;

b) Razón social y nombre comercial del proveedor en el caso de personas jurídicas;

c) Giro comercial del proveedor;

d) Número de identificación tributaria;

e) Dirección del proveedor y de los establecimientos comerciales;

f) Teléfono, fax y correo electrónico de contacto del proveedor y en el cual puede ser notificado; y,

g) Nombre y cargo del o los representantes responsables, así como los datos para su identificación y teléfono o correo electrónico para ser notificados.

2. Descripción pormenorizada del producto o servicio, conteniendo la información necesaria para su individualización, en especial:

a) Nombre comercial;

b) Marca;

c) Modelo;

d) Número o código, lote, serie, chasis, código de barras, u otros que permitan su identificación;

e) Fecha inicial y final de fabricación;

f) País de fabricación;

g) Imagen en formato digital, en la cual se pueda apreciar el producto o servicio de manera clara y suficiente;

h) Cantidad y fecha de comercialización;

i) Productos en existencia sin comercializar, así como la ubicación en donde se almacenan; y,

j) En su caso, a qué países se ha exportado el producto o servicio.

3. Descripción pormenorizada del defecto o riesgos y sus consecuencias, acompañada de la información técnica necesaria e indicación de la fecha y manera en que se detectó el mismo.

4. Ubicación geográfica de los productos y servicios que presentan el riesgo de peligrosidad o defecto en su caso.

5. Indicación de las medidas ya adoptadas y de las propuestas para corregir el defecto y eliminar el riesgo.

6. En caso de haberse producido los efectos del riesgo, deberán describirse los accidentes relacionados al producto o servicio peligroso, con la siguiente información, la cual será declarada como confidencial:

a) Lugar y fecha del accidente;

b) Identificación de las víctimas;

c) Daños materiales y físicos causados;

d) De existir, datos de los procesos judiciales relacionados al accidente, especificando la acción judicial, el nombre de las partes, y juzgados en que se tramitan, y el número de los expedientes; y,

e) Disposiciones adoptadas en relación a los consumidores afectados.

7. Plan de difusión en los medios masivos de comunicación;

8. Plan de atención al consumidor.

La Defensoría del Consumidor, en el ejercicio de sus funciones, podrá requerir al proveedor la información adicional o complementaria que estime pertinente.

Plan de difusión (6)

Art. 10-B.- Respecto al plan de difusión en los medios masivos de comunicación, el proveedor deberá especificar la siguiente información:

a) Forma en que se dará aviso a la población consumidora sobre el producto peligroso, incluyendo la imagen del producto;

b) Fechas de inicio y finalización de la difusión del aviso;

c) Medios de comunicación masivos de difusión del aviso (entendiéndose por estos: prensa, radio, televisión, plataformas electrónicas, entre otros), horarios y frecuencia con la que será transmitido, haciendo especial consideración a la necesidad de alcanzar a la mayor parte de la población afectada; y,

d) Costos del plan de difusión.

Su publicación deberá realizarse en al menos tres de los medios señalados en el literal c) de este artículo.

Previo a las publicaciones, la Defensoría del Consumidor deberá aprobar el respectivo plan de difusión a más tardar 5 días hábiles después de haberse presentado por el proveedor.

Aviso al consumidor (6)

Art. 10-C.- El aviso deberá contener informaciones claras y precisas sobre:

1. Identificación del proveedor (indicando su nombre, denominación o razón social, nombre comercial y marca);

2. Identificación del producto o servicio afectado, indicando:

a) Nombre o denominación comercial;

b) Marca;

c) Modelo;

d) Número o código (lote, serie, chasis, código de barras y cualquier otro elemento que individualice el producto o servicio);

e) Fecha inicial y final de fabricación;

f) País de fabricación;

g) Imagen; y,

h) Cantidad y fecha de comercialización.

3. Descripción pormenorizada y clara del riesgo o defecto, así como de sus consecuencias.

4. Ubicación geográfica de los productos y servicios que presentan el defecto.

5. Medidas preventivas y correctivas que el consumidor debe tomar.

6. Medidas a adoptar por el proveedor;

7. Requisitos exigibles al consumidor para implementar las medidas;

8. Vías de atención al consumidor. En caso de ser presencial, indicación de los establecimientos o lugares, y horarios; y,

9. Demás informaciones tendientes a proteger la seguridad de los consumidores del producto o servicio afectado.

El aviso de riesgo debe diseñarse de tal modo que asegure información suficiente y fácilmente comprensible por la colectividad de consumidores.

Plan de atención (6)

Art. 10-D.- Respecto al plan de atención al consumidor referido en el artículo anterior, deberá especificarse la siguiente información:

1. Vías de atención al consumidor;

2. En caso de atención presencial, indicación de los lugares y horarios de atención;

3. Indicación del plazo necesario para la solución al consumidor; y,

4. Plan de contingencia y estimación del plazo requerido para la adecuación completa de todos los productos o servicios afectados.

Previo a la implementación, la Defensoría del Consumidor deberá aprobar el respectivo plan de atención.

Constancia de devolución o cambio del producto o servicio peligroso o riesgoso (6)

Art. 10-E.- En caso de que se inicie la devolución o cambio del producto o servicio peligroso, el proveedor deberá extender al consumidor la constancia que indica el lugar, fecha y demás condiciones del cambio o devolución.

Informes (6)

Art. 10-F.- El proveedor deberá presentar a la Defensoría del Consumidor, cuando proceda, informes periódicos de atención, los cuales deberán ser presentados mensualmente en los primeros 10 días hábiles del mes siguiente de forma acumulativa, hasta la finalización de las acciones tomadas para la atención de la problemática. En los mismos deberá informarse la cantidad de productos o servicios efectivamente recogidos o reparados, y su distribución geográfica.

Art. 10-G.- La Defensoría del Consumidor podrá determinar, independiente o conjuntamente, la prórroga o ampliación de la alerta, la que también estará a cargo del proveedor, así como otros requisitos o modalidades adicionales, tales como características del aviso y periodicidad del mismo, entre otros. (6)

Art. 10-H.- La culminación de la alerta no exime al proveedor de la obligación de reparar o sustituir gratuitamente el producto y/o servicio. (6)

Art. 10-I.- El incumplimiento por el proveedor de las obligaciones previstas en la presente sección será sancionado conforme a lo establecido en esta ley. (6)

CAPÍTULO III
PROTECCIÓN DE LOS INTERESES ECONÓMICOS Y SOCIALES

Disposición general

Art. 11.- Los intereses económicos y sociales de los consumidores serán protegidos en los términos establecidos en esta ley, aplicándose supletoriamente lo previsto por las normas civiles, mercantiles, las que regulan el comercio exterior y el régimen de autorización de cada producto o servicio.

Cálculo de intereses

Art. 12.- En los contratos de compraventa a plazos, mutuos y créditos de cualquier clase, sujetos a pago por cuotas o al vencimiento del plazo, se calcularán los intereses sobre los saldos diarios pendientes de cancelar, con base en el año calendario. No podrán pactarse ni cobrarse intereses sobre intereses devengados y no pagados, ni sobre comisiones y recargos.

En caso de mora, procederá el cobro de interés moratorio o recargo, pero en ningún momento podrá cobrarse ambos ni procederá más de un cobro por el mismo hecho generador, y se mantendrá fijo hasta la extinción total de la mora. El cargo por mora se calculará y cobrará sobre el capital vencido y no sobre el saldo total de la deuda, aunque se pacte lo contrario. En cualquier caso, el cargo por mora no podrá exceder el cinco por ciento anual sobre el monto de capital vencido. Este cálculo deberá ajustarse por las instancias administrativas o judiciales correspondientes cuando sea el caso. (6)

Comisiones y recargos (1)

Art. 12-A.- Solo podrán cobrarse las comisiones identificadas y descritas en el contrato, y que correspondan a un servicio adicional efectivamente prestado por el proveedor y que no sea inherente al producto o servicio contratado por el consumidor.

Se entenderá por servicio inherente al producto o servicio contratado por el consumidor, aquel que es necesario para la efectiva prestación del objeto o finalidad del contrato.

Únicamente procederá el cobro de recargos por incumplimiento contractual por parte del consumidor, cuando éste esté debidamente identificado en el respectivo contrato.

Las comisiones y recargos aplicables a los productos o servicios contratados deberán ser leídos y explicados al consumidor al momento de la contratación.

No podrán establecerse comisiones o recargos por la administración o manejo de créditos, según lo establecido en el inc. 1º del presente artículo, y tampoco podrán cobrarse cuando sean generadas por responsabilidad, por actuación u omisión del proveedor, o fallas en su sistema informático.

La tasa de interés y la cuantía de las comisiones y recargos aplicados al tipo de servicio contratado en el período facturado y los aplicables en el siguiente periodo, cuando corresponda, deberá informarse y explicarse al momento de la contratación, además deberán notificarse mensualmente estos al consumidor a través del estado de cuenta, documento de cobro o pago o los medios indicados en el contrato para tal fin.

Solo procederá el sobregiro originado por la adquisición de bienes y servicios por parte del consumidor, y siempre que

esté autorizado expresamente en el contrato o documento legal otorgado al efecto, dentro del límite establecido en el mismo. No podrá cobrarse intereses, comisiones o recargos generados por sobregiro que no se hayan pactado en el contrato o documento que lo ampare. (1)

De la venta a plazo de bienes muebles (1)

Art. 12-B.- Los proveedores que vendan bienes muebles a plazos, o que brinden servicios de financiamiento para la adquisición de los mismos, directamente o por medio de terceros, deberán cumplir con las mismas obligaciones indicadas en esta ley para los proveedores de servicios financieros.

Los contratos de venta a plazo de bienes muebles, deberán consignar de manera clara y expresa, al menos la siguiente información:

a) El nombre y apellidos o razón social y domicilio de las partes contratantes; y en los contratos de financiación, el nombre o razón social del financiador y su domicilio;

b) Naturaleza del contrato;

c) Identificación del bien objeto del contrato, y sus características generales y específicas;

d) Precio de venta del bien al contado;

e) Plazo del contrato;

f) Importe de desembolso inicial y saldo de capital adeudado cuando existan, tasa de interés y número de cuotas estimadas e importe de las mismas para el pago del referido saldo, o descripción de la forma de financiamiento;

g) Lugar y fecha para la realización de los pagos y condiciones

para el pago en días no hábiles;

h) La cláusula penal de reserva de dominio o cualquier otra forma de garantía permitida por la ley, y constancia de los documentos de obligación suscritos con el consumidor en relación al contrato;

i) Condiciones de la garantía del bien objeto del contrato;

j) Lugar y fecha de la contratación; y

k) Firmas de las partes contratantes. (1)

Entrega diferida, renuncia y desistimiento (6)

Art. 13.- Se entenderá por entrega diferida aquel caso en el que el bien sea dado al consumidor o la prestación del servicio se efectúe en un momento distinto y posterior al de la contratación. En cuanto a las contrataciones de servicios, existirá entrega diferida mientras no se haga uso efectivo de los mismos, no bastando su mera puesta a disposición del consumidor.

Para tal efecto, en ambos casos al momento de efectuarse la contratación deberá extenderse un comprobante adicional firmado por las partes, en el que se hará constar el lugar y la fecha en que se entregará, y las consecuencias del incumplimiento o retardo. La omisión de entregar el respectivo comprobante no exime al proveedor de cumplir con la entrega del bien o prestación del servicio.

Si no se hubieren dispuesto las consecuencias del incumplimiento o retardo de parte del proveedor por causas imputables a este, el consumidor tendrá derecho a ser indemnizado por aquel, en cantidad no menor del interés legal en materia mercantil sobre el valor del bien o servicio que se debe.

La mora del proveedor da derecho al consumidor a renunciar a que se le entregue el bien o se le preste el servicio, debiendo el proveedor reintegrar lo pagado e indemnizar al consumidor en la cuantía establecida en el inciso anterior.

Si el consumidor desistiere del contrato celebrado, el proveedor deberá reintegrarle lo pagado, pero podrá retener en concepto de gastos administrativos una cantidad que no podrá exceder del monto que resulte de calcular el interés legal mercantil sobre la cantidad entregada, bien en concepto de prima, anticipo o precio total. El interés se calculará teniendo en cuenta el tiempo transcurrido entre la fecha en que se realizó el pago y la fecha en la que se desistió del contrato. Para ejercer el derecho de desistimiento, el consumidor deberá manifestarlo al proveedor por cualquier medio escrito, y este deberá recibir la solicitud y entregar un comprobante o número de gestión. Para efectos del cálculo de la retención, se tendrá como fecha cierta del desistimiento aquella en la que el consumidor presentó o envió la solicitud respectiva. En caso que el proveedor se niegue a recibir la solicitud, se tomará como fecha del desistimiento la de la interposición del reclamo ante la Defensoría. En los casos que el precio del bien o servicio haya sido cubierto total o parcialmente con un crédito otorgado al consumidor por el proveedor o por un tercero, el desistimiento del contrato también resolverá dicho crédito. Tal circunstancia deberá indicarse en el contrato o documento de obligación. El proveedor deberá notificar al o los terceros sobre el ejercicio del derecho del desistimiento del consumidor. Todos los proveedores involucrados responderán solidariamente ante el consumidor.

En ningún caso el precio pactado al momento de la firma del contrato podrá ser modificado unilateralmente por cualquiera de las partes, salvo que acordaren éstas lo contrario.

Derecho de retracto (1)

Art. 13-A.- El derecho de retracto de un contrato es la facultad del consumidor de dejar sin efecto el contrato unilateralmente, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización alguna, siempre y cuando no se hubiera perfeccionado por no haber transcurrido el plazo de ocho días, o no se hubiera empezado a hacer uso del bien, o el servicio no se hubiese empezado a prestar.

a) El derecho de retracto podrá ejercerse en los siguientes casos:

I. En la compra de bienes y contratación de servicios ofrecidos por el proveedor o un tercero que actúe por su cuenta fuera del establecimiento mercantil, en reuniones convocadas con dicho objetivo por el proveedor, y donde el consumidor deba expresar su aceptación dentro del mismo día de la reunión. Todos los contratos celebrados fuera del establecimiento del proveedor, en los que no exista solicitud se presumen sometidos a lo dispuesto en este artículo, de modo que corresponderá al proveedor la prueba en contrario;

II. En los contratos a distancia, es decir, los contratos celebrados con los consumidores en el marco de una actividad empresarial, sin la presencia física simultánea de los contratantes, siempre que la oferta y aceptación se realicen de forma exclusiva a través de una técnica cualquiera de comunicación a distancia y dentro de un sistema de contratación a distancia organizado por el empresario. Entre otras, tienen la consideración de técnicas de comunicación a distancia: los impresos, con o sin destinatario concreto; las cartas en formularios; la publicidad en prensa con cupón de pedido; el catálogo; el teléfono, con o sin intervención humana, cual es el caso de las llamadas automáticas o el audio texto; el correo electrónico; el fax y la televisión;

III. Cuando así se reconozca en la oferta, promoción, publicidad o en el propio contrato.

b) Además de lo señalado en el literal a) de este artículo, el ejercicio del derecho de retracto estará sujeto a las siguientes reglas:

I. En los casos en los que de conformidad con esta disposición proceda el retracto, el contrato no se perfeccionará sino hasta que transcurra el plazo establecido para su ejercicio. El plazo para ejercer el derecho de retracto, se contará desde que se entregó el bien contratado o desde la fecha de celebración del contrato, si el objeto de éste fuera la prestación de servicios;

II. El ejercicio del derecho de retracto no estará sujeto a formalidad alguna, bastando que se acredite por escrito y que se pueda establecer fehacientemente la fecha en la que se comunicó al proveedor. La comunicación deberá hacerse en el domicilio del proveedor o en cualquiera de sus establecimientos y, si éste rehusare aceptar la comunicación, el consumidor podrá acudir a la Defensoría del Consumidor a comunicar su deseo de hacer valer el derecho de retracto, y la Defensoría del Consumidor certificará la solicitud del consumidor. En el caso del numeral II) del literal a) de esta disposición, la comunicación también podrá hacerse en los mismos medios empleados para celebrar el contrato. El riesgo de la pérdida del bien será asumido por el consumidor; (6)

III. Serán nulas las cláusulas que impongan al consumidor o usuario una penalización para el ejercicio de este derecho, pero éstos responderán de los gastos administrativos que pudo haberle generado el contrato al proveedor, los cuales no podrán exceder del monto que resulte de calcular el interés legal mercantil sobre la cantidad entregada, bien en concepto de prima, anticipo o precio total. El interés se cobrará teniendo en cuenta el tiempo transcurrido entre la fecha en que se realizó el pago y la fecha en la que se retractó del contrato. (6)

IV. Una vez que el consumidor haya ejercido el derecho de retracto, el proveedor estará obligado a devolver las sumas abonadas por el consumidor y dentro del plazo máximo de quince días desde la comunicación del retracto;

V. El desembalaje necesario para apreciar y para la comprobación del bien no implica haberlo usado. No obstante, el consumidor y usuario deberán restituir en buen estado el bien y los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección o su valor respectivo, previamente informado;

VI. En aquellos casos en que el precio del bien o servicio haya sido cubierto total o parcialmente con un crédito otorgado al consumidor por el proveedor o por un tercero, previo acuerdo entre éste y el proveedor, lo que deberá indicarse en el contrato de crédito, el retracto resolverá dicho crédito. El proveedor estará obligado a notificar al tercero sobre el ejercicio del derecho de retracto del consumidor. En caso de haber costos involucrados, por ejemplo la cancelación de garantías, éstos serán de cargo del consumidor, cuando el crédito haya sido otorgado por un tercero. (1)

Derecho a darse de baja

Art. 13-B.- Una vez finalizado el plazo del contrato y cumplidas las obligaciones pactadas en este, el consumidor tendrá derecho a exigir la cancelación o a darse de baja de la prestación de un bien o servicio continuo o de tracto sucesivo con las mismas o similares facilidades que tuvo para contratar. Todo proveedor está obligado a informar al consumidor al momento de la contratación sobre el procedimiento para ejercer este derecho. (6)

Cuando de acuerdo con esta disposición proceda solicitar la baja de un servicio, el proveedor deberá hacerla efectiva dentro de los diez días siguientes a la fecha en la que se solicitó. Una vez transcurrido dicho plazo sin que el proveedor hubiera hecho efectiva la baja, se entenderá que ésta se ha producido automáticamente y que, por lo tanto, en adelante ya no habrá ninguna obligación para el consumidor.

El proveedor deberá informar directamente al consumidor, treinta días antes de la finalización del contrato, para que el consumidor manifieste su voluntad por escrito, de continuar o no con el servicio. (1)

Protección al consumidor en el comercio electrónico

Art. 13-C.- Para efectos de esta ley, se entenderá comercio electrónico, como el proceso de contratación o intercambio de bienes, servicios e información comercial a través de redes de comunicación de datos. (2)

Reversión de pagos

Art. 13-D.- Cuando las ventas de bienes o servicios se realicen con proveedores legalmente establecidos en El Salvador mediante comercio electrónico o cualquier otra modalidad de contratación, los proveedores de bienes o servicios deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando:

a) Ejerza su derecho de retracto;

b) El producto adquirido no haya sido recibido, o el servicio contratado no haya sido prestado;

c) El objeto del contrato no corresponda con lo solicitado, o resulte defectuoso, dentro del plazo de ocho días a la entrega del bien o la prestación del servicio; y (6)

d) Existan errores en el cobro de las transacciones por fallas en los sistemas de pago de terceros.

Para el ejercicio del derecho a la reversión de pagos, el consumidor deberá presentar su solicitud ante el proveedor por cualquier medio escrito del que quede constancia. El plazo para aplicar la reversión del pago por parte del proveedor será de 15 días desde la fecha en que el consumidor presentó su reclamo. En caso de que el proveedor se negare expresa o tácitamente a recibir la solicitud del consumidor, o trascurrido el plazo de los 15 días se negare a hacer la devolución, el consumidor podrá avocarse a la Defensoría del Consumidor a interponer su denuncia. (6)

Cuando se trate de fraude o corresponda a cargos no autorizados por el consumidor en su tarjeta de crédito, se sujetará al procedimiento establecido en la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito. (2)

Oferta de productos vencidos o alterados

Art. 14.- Se prohíbe ofrecer al público, donar o poner en circulación a cualquier otro título, toda clase de productos o bienes con posterioridad a la fecha de vencimiento o cuya masa, volumen, calidad o cualquier otra medida especificada en los mismos se encuentre alterada.

Concursos, sorteos, regalos y similares

Art. 15.- Todo proveedor que utilice concursos, sorteos, regalos, vales, premios o similares, como circunstancias vinculadas a la oferta, promoción o venta de determinados bienes o servicios, deberá cumplir lo prometido en las condiciones, términos y restricciones previamente establecidos. Cualquier restricción deberá expresarse claramente.

El proveedor estará obligado a señalar en los boletos y talonarios, la forma en que hará saber los resultados del concurso o sorteo. (1)

Requisitos de las promociones y ofertas

Art. 16.- Todo proveedor al establecer las cláusulas, condiciones o estipulaciones de las promociones y ofertas de bienes o servicios, y las cláusulas no negociadas individualmente, relativas a tales bienes o servicios, deberá cumplir los siguientes requisitos:

a) Concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa;

b) Buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, lo que en todo caso excluirá la utilización de cláusulas abusivas; y

c) No condicionar la promoción u oferta a la entrega o no del recibo, copia o documento que acredite la operación.

En caso de duda sobre el sentido de la promoción u oferta, se entenderá a favor del consumidor.

Cláusulas abusivas

Art. 17.- Se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes, tales como:

a) Exonerar, atenuar o limitar la responsabilidad de los proveedores en relación a los daños causados por el consumo o uso de los bienes o servicios prestados;

b) Permitir al proveedor modificar unilateralmente en perjuicio del consumidor las condiciones y términos del contrato, o sustraerse unilateralmente de sus obligaciones;

c) Desnaturalizar las obligaciones derivadas de la contratación a cargo de los proveedores;

d) Renunciar anticipadamente a los derechos que la ley reconoce a los consumidores o que, de alguna manera limiten su ejercicio o amplíen los derechos de la otra parte;

e) Invertir la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;

f) Establecer la prórroga del contrato sin la voluntad del consumidor;

g) Estipular cargos por pago anticipado, salvo que se trate de proveedores de servicios financieros, en cuyo caso se aplicará lo establecido en el Art. 19, literal m) de esta ley;

h) Imponer cualquier medio alterno de solución de controversias en los contratos de adhesión; e,

i) Las cláusulas que supongan la imposición de una penalización que no corresponda al daño causado al proveedor por el incumplimiento del contrato por parte del consumidor. Para analizar la correspondencia entre el daño causado y la penalización, se tendrá en cuenta entre otros aspectos, el valor del contrato, su estado de ejecución, los costos demostrables incurridos por el proveedor y la naturaleza de las prestaciones de las partes. (1)

El carácter abusivo de una cláusula se evaluará teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes o servicios objeto del contrato, las circunstancias que concurran en el momento de su celebración y las demás cláusulas del mismo o de otro del que éste dependa. Se tendrán por no escritas las cláusulas, condiciones y estipulaciones en las que se determine el carácter abusivo.

Prácticas abusivas

Art. 18.- Queda prohibido a todo proveedor:

a) Condicionar la venta de un bien o la prestación de un servicio a la adquisición de otro, salvo que, por la naturaleza de los mismos, sean complementarios, sean parte de las ofertas comerciales o que por los usos y costumbres sean ofrecidos en conjunto;

b) Condicionar la contratación a que el consumidor firme en blanco letras de cambio, pagarés, facturas o cualquier otro documento de obligación u otro considerado como anexo del contrato; salvo que, tratándose de títulos valores, los requisitos omitidos los presuma expresamente la ley.

Para los efectos de este literal, las letras de cambio y pagarés deberán contener como mínimo, el nombre del deudor, el monto de la deuda, la fecha y lugar de emisión;

c) Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor. En ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo de parte del consumidor;

d) Negar al consumidor servicios de mantenimiento o de repuestos de piezas de un bien, solamente por no haberlo adquirido en ese establecimiento;

e) Discriminar al consumidor por motivos de discapacidad, sexo, raza, religión, edad, condición económica, social, política, orientación sexual, identidad de género o por cualquier otro motivo; (6)

f) Realizar gestiones de cobro difamatorias o injuriantes en perjuicio del deudor, codeudor, fiador o sus familiares; utilizar medidas de coacción física o morales para tales efectos; así como publicar por cualquier medio de comunicación nombres, datos personales o fotografías de personas naturales o jurídicas por incumplimiento de sus obligaciones crediticias. Esta prohibición también es aplicable a las personas naturales o jurídicas que se dediquen a gestiones de cobro; (2)

g) Recopilar, consultar, utilizar y transferir a cualquier título o destino los datos personales y crediticios brindados por los consumidores o clientes a los proveedores, por cualquier medio de contratación, sin la autorización o el consentimiento expreso de su titular. Esta información solo podrá ser recopilada o transferida a las agencias de información de datos y suministrada por éstas a los proveedores, con la debida autorización de los consumidores o clientes. En ningún caso, esta autorización podrá ser condición para la contratación o el otorgamiento de productos o servicios. (6)

Cada una de estas autorizaciones debe constar en un documento u otro medio individual que permitan las leyes. Las gestiones realizadas en virtud de dichas autorizaciones deberán ser gratuitas. (6)

h) Realizar cualquier conducta tendente a incrementar el precio o acaparar alimentos, bienes catalogados como de primera necesidad o servicios esenciales que estén dentro de las competencias de esta institución, sin justificación que lo compruebe. En el caso del incremento de precios, no importará el nivel de incidencia del proveedor en el mercado. (6)

i) No registrar los pagos que efectúe el consumidor, o no detallar el destino de los mismos; (2)

j) Imputar o registrar los pagos hechos por el consumidor, con una fecha posterior a aquella en la que efectivamente se hizo; (1)

k) Prorrogar o renovar automáticamente un contrato de plazo determinado sin el consentimiento del consumidor expresado por escrito; salvo que lo dispuesto en este literal ya esté regulado en otras leyes especiales; (1)

l) Cobrar cargos por pago extemporáneo, cuando en la fecha última de pago las oficinas o establecimientos del proveedor se encuentren cerradas por tratarse de días no hábiles, días feriados, caso fortuito, fuerza mayor o por cualquier otra circunstancia que sea responsabilidad del proveedor, como la falta de funcionamiento de los sistemas electrónicos de cobros; en todos los casos, la fecha de pago se prorrogará para el siguiente día hábil; (1)

m) Cobrar por servicios no prestados, salvo en el caso de los cobros mínimos de acceso a los servicios públicos; y, (1)

n) Realizar gestiones con fines comerciales y publicitarios, así como de cobros al deudor, codeudor, fiador o sus familiares, fuera de días y horas hábiles, mediante repetitivos mensajes cortos de texto (SMS) o mensajes multimedia (MMS), llamadas telefónicas, correos electrónicos u otras modalidades, más allá de los alcances que establecen las leyes. Esta prohibición también es aplicable a las personas naturales o jurídicas que se dediquen a gestiones de cobro.

Para efectos de esta disposición, se entenderá por días y horas hábiles el tiempo comprendido de lunes a viernes, desde las ocho de la mañana hasta las seis de la tarde. (3)

o) Utilizar letras de cambio, pagarés o cualquier otro documento de obligación en los documentos contractuales, como una garantía para reclamar el pago

que deba efectuar el consumidor, sin hacer constar tal carácter tanto en el contrato principal como en el documento de obligación. Las condiciones consignadas en el documento de obligación deben ser las mismas que contiene el contrato principal. En el supuesto de incoarse un proceso ejecutivo, deberá incorporarse como documento base de la pretensión, además del contrato y el título valor, un histórico de pago actualizado, con la finalidad de establecer el saldo pendiente de pago; y, (6)

p) Realizar variaciones injustificadas de precios de un bien o servicio, con el objeto de generar falsas expectativas en el consumidor con respecto a la obtención de un beneficio económico, bajo la figura de promoción, oferta especial u otras similares. Las variaciones de precios se presumirán como injustificadas cuando, habiéndosele requerido la documentación respectiva al proveedor, este no la presente o la presente de manera extemporánea, alterada o incompleta. (6)

Obligaciones especiales para proveedores de servicios financieros

Art. 19.- Los proveedores de servicios de crédito, bursátiles o servicios financieros en general, en sus relaciones contractuales con los consumidores de los referidos servicios, están obligados según el caso, a cumplir con lo siguiente:

a) Cobrar sólo los intereses, comisiones, cargos y recargos que hubiesen sido convenidos con el consumidor, en los términos y formas establecidos en el contrato, y conforme a la ley; (6)

b) Entregar, al cumplirse el contrato, los títulos valores u otros documentos que fueron suscritos por el consumidor al momento de la contratación;

c) Consignar, sin variación en el contrato respectivo, los términos y condiciones en que fue aprobada la solicitud del crédito;

d) Respetar la designación del notario que el consumidor exprese por escrito para formalizar el crédito que se le otorgue. A dicho profesional no se le limitará ni demorará, directa o indirectamente, el ejercicio de su función; tampoco se cobrará cantidad alguna por revisar sus proyectos de escritura, en caso le hayan sido requeridos. Asimismo, se deberá respetar la selección de la compañía aseguradora realizada por el consumidor; (6)

e) Asumir su responsabilidad, cuando por hechos dolosos o culposos de su personal se lesionen los derechos de algún consumidor;

f) Calcular el interés para todas las operaciones activas y pasivas sobre la base del año calendario;

g) Proporcionar en forma clara, veraz y oportuna toda la información y las explicaciones que el consumidor le requiera en relación con el producto o servicio que se le ofrece;

h) Otorgar la cancelación legal y contable de las hipotecas u otras garantías que el consumidor constituyó cuando se le otorgó un crédito, si éste ya lo pagó totalmente; así como entregar al consumidor, en un término no mayor de quince días los documentos correspondientes; salvo que se trate de hipoteca abierta y el plazo para el que fue constituida estuviese aún vigente;

i) Proporcionar el historial de crédito tres veces al año, de forma gratuita, por escrito, a través de medios físicos o electrónicos disponibles por el proveedor, que solicite el consumidor obligado principal o garante; (2)

j) Informar en su establecimiento, las tasas de interés que en forma anual y efectiva aplican a sus clientes, así como las comisiones y recargos a cobrarles en relación con los diversos servicios financieros, cumpliendo con las disposiciones legales respectivas;

k) Nombrar a un ejecutivo responsable y crear un servicio formal de atención al consumidor para atender los reclamos que les planteen los mismos y establecer los mecanismos y procedimientos correspondientes, con los tiempos de respuesta razonables;

l) Informar por escrito al solicitante de un crédito, si éste lo requiere, los motivos por los cuales se le hubiese denegado el crédito solicitado, en un plazo máximo de diez días contados a partir del día siguiente de la solicitud del consumidor; (2)

m) Recibir del consumidor pagos anticipados en cualquier operación de crédito o bancaria, sin cargo alguno, salvo que el crédito sea financiado con fondos externos y que el proveedor tenga que pagar cargos por pago anticipado, o se trate de operaciones sujetas a tasa fija de mediano o corto plazo, siempre que tal circunstancia se haya incorporado en el contrato respectivo y se estipule el cargo;

n) Informar directamente al consumidor, sin cargo alguno, el estado de cuenta, de acuerdo a la periodicidad de pago convenido, con el detalle de los saldos y operaciones activas de los productos o servicios contratados, a través de los medios indicados en el contrato para tal fin; (1)

o) Proporcionar el histórico de pago de los servicios financieros o de venta a plazos contratados, tres veces al año, de forma gratuita, por escrito, a través de medios físicos o electrónicos disponibles por el proveedor, que solicite el consumidor obligado principal o garante, salvo que existan procesos judiciales pendientes entre proveedor y los obligados; y, (2)

p) Entregar, a petición del consumidor, por los medios físicos o electrónicos, carta de aprobación de crédito, con un desglose detallado de todos los cargos, recargos, tasa de interés y comisiones asociados al servicio o producto financiero o crédito a contratar, expresados en un porcentaje anual, según corresponda; así como el valor de la cuota, el plazo del contrato y el monto líquido a recibir, a efecto de permitirle al consumidor, previo a la contratación, entender el costo total del mismo y compararlo con las ofertas de las diferentes instituciones financieras. Esta carta de aprobación deberá tener una vigencia no menor a 10 días hábiles contados a partir de su comunicación al consumidor, condiciones que deberán mantenerse al momento de contratar, siempre que ello se haga dentro de la vigencia de la referida carta de aprobación. (2)

Asesoría de la Defensoría en casos de sobreendeudamiento (6)

Art. 19-A.- En casos de sobreendeudamiento del consumidor que le dificulte o imposibilite el pago oportuno de una o varias deudas, o por motivos extraordinarios de salud, los consumidores podrán solicitar a la Defensoría del Consumidor la asesoría de mecanismos alternos de solución de controversias regulados en esta ley. Ello a efectos de buscar una reestructuración, refinanciamiento o cualquier otro tipo de arreglo, solución o plan de pagos, con proveedores de servicios financieros en general o de otro tipo de servicios, de manera que puedan llegar a un acuerdo beneficioso para solucionar el conflicto generado por el sobreendeudamiento del consumidor. Para solicitar la asesoría de la Defensoría, el consumidor podrá solicitarlo previamente al advertir las

dificultades para el cumplimiento de sus obligaciones. (6)

Prohibiciones especiales para los proveedores de servicios financieros

Art. 20.- Se prohíbe a proveedores de servicios de crédito, bursátiles o servicios financieros en general, incurrir en las siguientes conductas:

a) Imponer al consumidor, directa o indirectamente, la designación del notario que documentará el servicio proveído o el crédito que se le otorgue, así como la determinación de la compañía con la que ha de contratar los seguros exigidos como condición del crédito. El proveedor no podrá alterar las condiciones de oferta y contratación en perjuicio del consumidor cuando este elija un notario o una compañía aseguradora diferente a los propuestos por él; (6)

b) Aplicar pagos o utilizar garantías para otras obligaciones a cargo del consumidor cuando no correspondan a las pactadas previamente en el contrato, o que el consumidor no haya autorizado posteriormente;

c) Emitir tarjetas de crédito u otros productos financieros que el consumidor no haya solicitado, salvo las tarjetas de crédito que se emitan en concepto de renovación periódica;

d) Efectuar cargos por servicios o productos no solicitados o aceptados expresamente por el consumidor; y

e) Cobrar comisiones o recargos por manejo de cuentas de ahorro, salvo que el saldo de las mismas sea menor al mínimo establecido para aperturarla.

Obligaciones de entidades especializadas en la prestación de servicios de información

Art. 21.- Las entidades especializadas en la prestación de servicios de información estarán obligadas a permitir al consumidor el acceso a la información de sus datos, así como a solicitar la actualización, modificación y eliminación de los mismos, de forma gratuita.

Asimismo, tendrán la obligación de corregir la información falsa, no actualizada o inexacta en un plazo máximo de diez días contados a partir de la recepción de la solicitud del interesado.

Las entidades especializadas a las que se refiere el presente artículo, no podrán obtener ninguna clase de información personal del consumidor, si no es con la debida autorización de éste, y únicamente en las condiciones en que la misma haya sido conferida.

Obligaciones especiales para proveedores de bienes y servicios mediante comercio electrónico, previas a la contratación

Art. 21-A.- Previa a la celebración de transacciones efectuadas a través de comercio electrónico, los proveedores de bienes y servicios legalmente constituidos en El Salvador, en sus relaciones con los consumidores, están obligados a cumplir con lo siguiente:

a) Contar en su plataforma electrónica con los formularios de autorización para recopilar, consultar, utilizar y transferir información personal y crediticia del consumidor, según corresponda, en los términos establecidos en esta ley. (6)

b) Adoptar sistemas de seguridad, efectivos y confiables, deseablemente certificados, con el objeto de proteger

la seguridad, integridad y confidencialidad de las transacciones de todo tipo, en especial las financieras, y los pagos realizados por los consumidores. El proveedor será responsable por las fallas en la seguridad en sus sistemas. El proveedor deberá informar en la página de inicio el nombre de la entidad certificadora de su plataforma electrónica, o que no cuenta con certificación. (6)

c) Incluir en la página de inicio, dentro de su plataforma electrónica, su identidad, especificando el nombre o razón social del propietario de la plataforma, nombre comercial, número de DUI en el caso de personas naturales, Número de Identificación Tributaria (NIT), su dirección de notificación, números telefónicos y correo electrónico. (6)

d) Contar con los términos y condiciones para uso de la plataforma electrónica, en un lugar visible y de fácil acceso, los cuales deberán contener como mínimo, los siguientes requisitos:

1. La identificación del proveedor.

2. Identificación de los medios a los que puede abocarse el consumidor para presentar sus reclamaciones, o solicitarle aclaraciones;

3. Derechos y obligaciones especiales de las partes derivadas de la relación contractual.

4. Advertencia al consumidor que la transacción únicamente deberá ser realizada por el titular del medio de pago; (6)

5. Políticas del proveedor en relación a la garantía de los productos, derecho de retracto y reversión de pagos, con las mismas o similares facilidades que tuvo para contratar.

6. En caso de contar con certificación, deberá informarse el nombre de la entidad certificadora y el alcance de la certificación; (6)

7. Los demás contenidos que cada proveedor estime pertinentes.

8. Condiciones y sistemas de despacho y entrega disponibles en la plataforma electrónica. (6)

Los términos y condiciones para el uso de la plataforma electrónica se aplicarán y se entenderá que forman parte de todos los actos y contratos que se ejecutan o celebran mediante los sistemas de oferta y comercialización, comprendidos en la misma plataforma electrónica en que ellos aparezcan publicados, entre sus usuarios y el proveedor, de conformidad a las leyes salvadoreñas y según los estándares generalmente aceptados por el comercio electrónico. (6)

e) Inscribirse ante la Defensoría del Consumidor en un plazo no mayor a 20 días hábiles contados a partir del registro del dominio o creación de la plataforma electrónica, o dentro de un plazo no mayor a 20 días después de la entrada en vigencia del presente Decreto, debiendo presentar: documentación que ampare la contratación o registro del dominio del sitio web, propiedad de la aplicación móvil o plataforma electrónica, copia de NIT, escritura de constitución, copia de DUI o carné de residente, según sea el caso. Además, debe presentar un escrito en el que establezca: nombre o razón social del propietario y nombre comercial, dirección URL o nombre de la aplicación o plataforma electrónica, correo electrónico, dirección física del proveedor, persona de contacto y teléfono. En caso de que se actualice, cambie o deje fuera de uso el dominio del sitio web, o la plataforma electrónica cambie de propietario, debe actualizar dicha información ante la

Defensoría del Consumidor en un plazo no mayor a los 10 días hábiles. La misma obligación tendrá el proveedor en caso cambie los datos de contacto. (6)

f) Proporcionar al consumidor, información completa, precisa, veraz, clara, oportuna, gratuita y de fácil acceso sobre la transacción a realizar, incluyendo los costos, cargos adicionales, en su caso; modalidad o formas de pago de los bienes y servicios ofrecidos por el proveedor; costo total del flete, y cualquier otro costo relacionado con la contratación; las características y condiciones de la garantía del producto, cuando ello corresponda; el precio total del producto o servicio; las advertencias sobre los posibles riesgos en la utilización previsible del producto, así como cualquier otra información relevante para que el consumidor pueda adoptar una decisión de compra libremente; y,

g) A publicar en el mismo medio y en todo momento, las condiciones generales de sus contratos; que sean fácilmente accesibles y disponibles para su consulta, impresión y descarga, antes y después de realizada la transacción, así no se haya expresado la intención de contratar. (2)

Obligaciones especiales para proveedores de bienes y servicios mediante comercio electrónico durante la fase de contratación y posterior a ella

Art. 21-B.- Son obligaciones especiales para proveedores de bienes y servicios mediante comercio electrónico durante la fase de contratación y posterior a ella, los siguientes:

a) Presentar al consumidor, antes de la finalización o terminación de cualquier transacción de comercio electrónico, un resumen del pedido de todos los bienes que pretende adquirir, con su descripción completa; el precio individual de cada uno de ellos; el precio total de los bienes o servicios, de ser aplicable; los costos y gastos adicionales que deba pagar por envío o por cualquier otro concepto, y la sumatoria total que debe cancelar el consumidor, a fin de que éste, lo acepte, realice correcciones o cancele la transacción. El resumen de la compra deberá estar disponible para su impresión y/o descarga

b) Confirmar al consumidor la recepción de la orden que contiene la compra realizada por éste, a más tardar el día calendario siguiente de efectuada, señalando el tiempo de entrega, el desglose de los productos y servicios adquiridos y sus precios, impuestos aplicables, gastos de envío, en caso apliquen, y el monto total de la transacción.

c) Mantener de forma confidencial en medios de almacenamiento de información, durante un plazo de 10 años contados a partir de la fecha de la finalización de la transacción, la documentación que contenga la prueba de la relación comercial, en especial los datos personales y crediticios proporcionados por el consumidor, las etapas consignadas en el sitio, mediante las cuales se constata la voluntad de contratar, de la forma en que se realizó el pago y la entrega real y efectiva de los bienes o servicios adquiridos, de tal forma que garantice la integridad y autenticidad de la información, de conformidad con lo regulado en la Ley de Firma Electrónica; (6)

d) Entregar el pedido, a más tardar en el plazo de 30 días calendario, contados a partir del día siguiente a aquel en que el consumidor haya realizado la compra. En caso de que la entrega del pedido supere los 30 días calendario, y siempre que no se hubiere acordado un plazo diferente entre el proveedor y el consumidor, o que no estuviere disponible el producto adquirido, el consumidor podrá terminar el contrato unilateralmente y obtener la

devolución de las sumas pagadas, sin ninguna retención, de conformidad con lo establecido en el artículo 13 de esta ley. (2)

SECCIÓN ESPECIAL
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (3)

Obligaciones especiales para los operadores de los servicios de telecomunicaciones

Art. 21-C.- Los operadores de servicios de telecomunicaciones, en sus relaciones contractuales con los consumidores de los referidos servicios, están obligados según el caso, a cumplir con lo siguiente:

1. Poner a disposición una línea gratuita de atención al consumidor, en la cual deberán brindar al usuario un número de gestión que identifique la consulta o reclamo realizado.

2. Brindar de manera continua y sin interrupciones injustificadas los servicios que han sido contratados.

3. Brindar información relacionada con los derechos de los consumidores y las condiciones de prestación de los servicios.

4. Ofrecer a los consumidores diferentes plazos contractuales en sus planes comerciales, entre los que al menos deberán existir tres, seis y doce meses. En el caso que no medie contrato por adquisición de equipos o aparatos, se deberá ofrecer al usuario un plan comercial sin plazos de permanencia

obligatoria.

El contrato de servicio de telecomunicaciones deberá ser independiente del contrato relativo a las terminales o equipos.

5. Informar de forma completa, precisa, veraz, clara y oportuna de las condiciones relativas a la utilización de los servicios de itinerancia de voz y datos (roaming).

6. Notificar al consumidor por cualquier medio y de forma gratuita, cuando esté por superar el límite máximo establecido de los servicios contratados de itinerancia de voz y datos (roaming), a efecto que el consumidor decida la continuación o suspensión del mismo. En caso de no existir una respuesta por parte del consumidor a la notificación, el operador procederá a la suspensión del servicio durante el período de itinerancia.

7. Acreditar al siguiente ciclo de facturación la cantidad de datos contratados disponibles y los minutos no consumidos bajo la modalidad postpago de los servicios de telefonía y transmisión de datos por cualquier clase de tecnología o por medio de internet, ya sean fijas o móviles, en los mismos términos y condiciones pactadas. Para tal efecto el operador deberá informar por cualquier medio y de forma gratuita al iniciar el siguiente ciclo de facturación, los minutos y datos que fueron trasladados.

Los minutos y los datos no consumidos podrán acumularse hasta por noventa días, cuando aplicare.

8. Mantener la vigencia ilimitada en el saldo de la modalidad prepago de telefonía, pines, recargas electrónicas y traslados de saldos, paquetes de minutos activos y cuentas de datos activas; exceptuando los siguientes casos:

a) Inactividad del número telefónico por no registrar en éste movimiento alguno de entrada o salida de llamadas, pines, recargas electrónicas y traslados de saldo, paquetes de minutos activos y cuentas de datos activas en el término de al menos seis meses calendario.

b) Cuando los saldos y paquetes que estuvieren a favor del usuario, expiren de forma automática al momento de la portación del número telefónico.

Lo anterior sin perjuicio de que los operadores comercialicen promociones con vigencia limitada

9. Realizar de forma gratuita el cambio de modalidad de prepago a postpago o viceversa, de los servicios de telefonía y transmisión de datos por cualquier clase de tecnología o por medio de internet, ya sean fijas o móviles, cuando el consumidor así lo solicite, una vez finalizado el contrato. El cambio de la modalidad de prepago a postpago, estará sujeto a que el consumidor cumpla con los requisitos establecidos para contratar.

10. Mantener la cantidad de datos contratados disponibles y los minutos no consumidos, cuando el consumidor solicite el cambio de modalidad de prepago a postpago o viceversa.

11. Brindar acceso permanente y gratuito a los números de urgencia y emergencia de los servicios de asistencia pública, definidos en el plan de numeración telefónica aprobado por la SIGET.

12. Incluir siempre la opción de atención personalizada al cliente por un agente, para todas las gestiones que los consumidores realizan por teléfono, independientemente de los sistemas automatizados que pongan al servicio del cliente.

13. Remitir por el medio que el consumidor señale, las

modificaciones a los contratos cuando se realicen por medio telefónico.

14. Permitir que la desactivación a suscripciones, concursos masivos y juegos, entre otros, habilitados a través de mensajes cortos de texto

(SMS) o mensajes multimedia (MMS) pueda realizarse de manera fácil y gratuita, utilizando al menos el mismo medio por el que fue contratado.

15. Incluir de manera gratuita en la facturación mensual el detalle de los cargos por mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS), ya sea de suscripciones, concursos, juegos, chats u otros que no estuvieren contemplados en el contrato original del servicio. En la modalidad de las contrataciones prepago, el operador notificará de forma gratuita cada cargo aplicado por dichas suscripciones.

16. Poner a disposición del consumidor un mecanismo de comunicación fácil y gratuito, para que el usuario cancele o deshabilite el recibimiento de promociones u ofertas a través de mensajes cortos de texto (SMS) o mensajes multimedia (MMS), correo electrónico, llamadas telefónicas o cualquier otro mecanismo de difusión de publicidad que utilice el operador.

17. Deberán depositar los contratos de adhesión, formularios y anexos en la Defensoría del Consumidor la que verificará en un plazo no mayor a noventa días contados a partir del respectivo depósito, que cumplan lo correspondiente a los derechos del consumidor, debiendo hacer ésta en su caso, las observaciones pertinentes dentro del mismo plazo, de conformidad al procedimiento establecido en el Reglamento de la presente ley.

18. Informar al consumidor del envío del dato negativo del

historial de crédito a la agencia de información de datos, con al menos veinte días de anticipación.

Prohibiciones especiales para los operadores de los servicios de telecomunicaciones

Art. 21-D.- Se prohíbe a los operadores de los servicios de telecomunicaciones incurrir en las siguientes conductas:

1. Utilizar la información personal y crediticia proporcionada por el consumidor para fines distintos de los autorizados expresamente por este.

2. Negar al consumidor que haya contratado los servicios regulados por la presente ley, copia del contrato suscrito y sus anexos.

3. Condicionar al consumidor a la adquisición o arrendamiento de un equipo ante el mismo operador, para la contratación de un servicio.

4. Condicionar la contratación del servicio solicitado por el consumidor a la contratación de otros servicios o planes no solicitados por este.

5. Suspender unilateralmente la ejecución del contrato, salvo los casos previstos en la ley.

6. Incluir en los contratos todo tipo de cláusulas abusivas.

7. Celebrar contratos con los consumidores, en los cuales no se exprese principalmente y de forma clara la existencia de plazos forzosos de permanencia, cuando aplicare, las obligaciones, derechos, tarifas, cláusulas de terminación del contrato sin responsabilidad al consumidor en caso de incumplimiento del proveedor, así como las formas de pago de valores en caso de terminación anticipada, las condiciones expresas en que se

le proporcionará el servicio al consumidor, y la cobertura que éste obtendrá. El incumplimiento a esta obligación podrá dar lugar a la terminación del contrato.

8. Decidir arbitrariamente el plazo de la prórroga contractual.

9. Efectuar cargos o cobros adicionales por mensajes cortos de texto (SMS), mensajes multimedia (MMS) o cualquier otro medio, como condición para que el consumidor acceda a promociones

10. Exigir a los consumidores el pago de forma anticipada y sin haber transcurrido el periodo de servicio correspondiente, por los servicios de telecomunicaciones en la modalidad de postpago.

11. Negarse a recibir o restringir, dentro de sus agencias, el pago en efectivo por los servicios contratados. (3)

Contratos de adhesión

Art. 22.- En el caso de los contratos de adhesión y sus anexos, redactados en formularios impresos mediante cualquier procedimiento, deberán ser escritos en términos claros, en idioma castellano, impresos con caracteres legibles a simple vista y en ningún caso podrán contener remisiones a textos o documentos que no se entregan al consumidor, previa o simultáneamente a la celebración del contrato, salvo que la remisión sea a cualquier ley de la República. De todo contrato y sus anexos deberá entregarse copia al consumidor.

Los formularios estarán a disposición de los consumidores, quienes tendrán derecho a conocerlos antes de suscribirlos, para lo cual los proveedores deberán facilitar su obtención mediante impresos o cualquier otro medio.

La Defensoría del Consumidor podrá proceder al retiro de

los formularios cuando se determine, previa audiencia al proveedor, que éstos contienen cláusulas abusivas.

Los proveedores de servicios financieros depositarán los formularios en la institución encargada de su fiscalización y vigilancia, la que verificará conjuntamente con la Defensoría del Consumidor, en un plazo no mayor a treinta días contados a partir del respectivo depósito, que cumplen lo correspondiente a derechos del consumidor, haciendo en su caso, dentro de

dicho plazo, las observaciones pertinentes. Caso contrario se entenderá que los formularios cumplen con la correspondiente normativa y en consecuencia pueden ser utilizados por los proveedores.

El procedimiento a seguir para el depósito de los contratos de adhesión será desarrollado conforme a las reglas establecidas en la Ley de Procedimientos Administrativos. (6)

Repuestos, fletes y servicios técnicos

Art. 23.- El proveedor de repuestos, fletes o de servicios técnicos, deberá detallar en la factura, el valor de los repuestos, mano de obra y traslado, debiendo diferenciarse en la misma los distintos conceptos. La lista de precios de los repuestos deberá tenerla a disposición del consumidor.

En los bienes de naturaleza duradera y que sean novedosos en el mercado, el proveedor deberá asegurar un adecuado servicio técnico y la existencia razonable de repuestos durante un plazo determinado.

Cumplimiento de la oferta de bienes y servicios (6)

Art. 24.- Todo proveedor de bienes o prestador de servicios está obligado a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes. Los elementos de la oferta deberán establecerse en

forma clara, de tal manera que los mismos no den lugar a dudas en cuanto a su calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa, y tiempo de cumplimiento, según corresponda. (6)

El ofrecimiento realizado por cualquier medio obliga al proveedor al cumplimiento de lo expresamente indicado. (6)

Prohibición de exigir comparecencia personal

Art. 25.- No se podrá exigir la comparecencia personal del consumidor para realizar pagos o trámites similares; actividades para las cuales se podrá designar a un tercero por medio de simple carta; salvo que se trate de cobros, en cuyo caso la firma tendrá que ser legalizada, o de operaciones en el sistema financiero en las que se aplicarán lo dispuesto en las leyes especiales sobre la materia.

Reembolso en caso de depósito por envases

Art. 26.- El consumidor que, al adquirir bienes envasados o empaquetados haya entregado una suma de dinero en calidad de depósito por su envase o empaque, tendrá derecho a recuperar en el momento de su devolución la suma completa que haya erogado por ese concepto, contra presentación del comprobante respectivo. Este derecho se entiende condicionado a que el envase o empaque sea retornado en iguales condiciones en las que fue entregado.

Finiquito (6)

Art. 26-A.- Una vez extinguida una relación contractual, el proveedor deberá entregar el finiquito o la cancelación y las garantías que amparan la misma, dentro del plazo máximo de 15 días contados a partir del último pago, salvo que se establezca un plazo distinto en otras leyes especiales. (6)

CAPÍTULO IV
DERECHO A LA INFORMACIÓN

Obligación general de información

Art. 27.- En general, las características de los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores, deberán proporcionarse con información en castellano, de forma clara, veraz, completa y oportuna, según corresponda, especialmente en los siguientes aspectos:

a) El origen, composición y finalidad;

b) La calidad, cantidad, peso o medida, en su caso, de acuerdo a las normas internacionales expresadas de conformidad al sistema de medición legal o con indicación de su equivalencia al mismo;

c) El precio, tasa o tarifa y en su caso, el importe de los incrementos o descuentos, los impuestos que correspondan y los costos adicionales por servicios, accesorios, financiamiento, prórroga del plazo u otras circunstancia semejantes;

d) Fecha de caducidad de los bienes perecederos; y

e) Las instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo, advertencias y riesgo previsibles.

Todo detallista deberá marcar en los empaques o envases de los productos, en carteles visibles o en cualquier otro medio idóneo, el precio de venta al consumidor.

Las exigencias especiales se determinarán en las normativas de etiquetado, presentación y publicidad de los bienes o

servicios, aplicables en cada caso, para garantizar el derecho de los consumidores a una información veraz, clara, completa y oportuna.

En el caso de la comercialización de viviendas, se deberá facilitar al comprador la documentación completa suscrita por el vendedor, relativa a las características higiénico-sanitarias y constructivas de su vivienda y el cumplimiento de los estándares de construcción exigidos por las autoridades respectivas, así como el trazado de sus instalaciones.

En el reglamento de esta ley se desarrollarán los términos de aplicación de este artículo.

Envasado y empaquetado de productos que puedan incidir en la salud

Art. 28.- Todo productor, importador o distribuidor de productos alimenticios, bebidas, medicinas o productos que puedan incidir en la salud humana o animal, deberá cumplir estrictamente con las normas contenidas en el Código de Salud y con las regulaciones dictadas por las autoridades del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, el Consejo Superior de Salud Pública y del Ministerio de Agricultura y Ganadería, respectivamente, con relación a dichos productos.

Deberá imprimirse en el envase o empaque de las medicinas, alimentos, bebidas o cualquier otro producto perecedero, la fecha de vencimiento de los mismos, los agregados químicos y las condiciones requeridas para su conservación; así como las reglas para el uso de las medicinas, tales como: dosificación, contraindicaciones, riesgos de uso, efectos tóxicos residuales y otros, de conformidad a las regulaciones que sobre ello dicten las autoridades del Ramo de Salud Pública y Asistencia Social.

Se exceptúan de lo establecido en el inciso anterior los

productos elaborados o transformados que se consuman como golosinas, cuya superficie sea inferior a diez centímetros cuadrados.

Cuando se tratare de organismos genéticamente modificados destinados al uso directo como alimento humano o animal, deberá especificarse visiblemente en su empaque tal circunstancia.

Al tratarse de sustitutos de algún producto o de aquéllos que no fueren cien por ciento naturales, deberá imprimirse o indicarse en el empaque, envase o envoltura la palabra "sustituto" en letras más destacadas, así como su verdadera composición y sus características, conforme a las disposiciones del reglamento de la presente ley.

Cuando se tratare de productos farmacéuticos y sustancias tóxicas u otros,

nocivos para la salud humana y animal, deberá incorporarse en los mismos o en instructivos anexos, advertencias en idioma castellano y en símbolos destacados para que su empleo se haga con la seguridad requerida para evitar daños al consumidor.

La Defensoría del Consumidor deberá hacer del conocimiento de las autoridades competentes, toda posible infracción a dichas regulaciones, para su investigación y sanción de conformidad a las leyes de la materia, sin perjuicio de lo establecido en los Arts. 99 y 100 de la presente ley.

Publicidad en los establecimientos comerciales

Art. 29.- Todo comerciante titular de un establecimiento de venta al por mayor o al detalle, deberá dar a conocer al público por medio de listas o carteles fijados en lugares visibles del establecimiento o etiquetas adheridas a la mercancía,

según la naturaleza de las mismas y tipo de operaciones del establecimiento, los precios de venta al contado y al crédito, en cuyo caso deberán incluirse todos los recargos aplicables y especialmente:

a) El monto total de los intereses y la tasa de interés efectiva anual;

b) El monto y detalle de cualquier cargo adicional, si lo hubiere; y

c) El número de cuotas o abonos a pagar y su periodicidad.

El consumidor tiene derecho a pagar anticipadamente de forma parcial o total el saldo del precio, con el consiguiente descuento en los intereses y cargos de la operación.

Las circunstancias antes mencionadas de las ventas al crédito, deberán especificarse visiblemente en los contratos correspondientes de la forma establecida en el reglamento de la presente ley

Información de promociones (6)

Art. 30.- Cuando se tratare de promociones u ofertas especiales de bienes o servicios, los proveedores estarán obligados a informar al consumidor las condiciones y/o restricciones, el período de vigencia, especificando su fecha de inicio y finalización (o de hora, en caso aplique), así como el precio regular y el precio especial o de oferta, o los elementos que hagan determinable a este último, de los bienes o servicios ofrecidos. Si la vigencia de la promoción u oferta especial se encuentra determinada por la cantidad de productos en existencia, el proveedor deberá informar la cantidad de productos disponibles y el establecimiento en el que se encuentran a disposición del consumidor. (6)

Para ello, podrá hacer uso de cualquier medio de publicidad, avisos o carteles fijados en lugares visibles del establecimiento, o etiquetas adheridas a los bienes. Sin embargo, la vigencia, las condiciones y/o restricciones y cualquier otro requisito para acceder a la promoción u oferta, deberán constar de forma clara y completa, como mínimo, en el mismo medio empleado para dar a conocerla. (6)

Publicidad ilícita (6)

Art. 31.- Se considerará publicidad ilícita la siguiente: (1) (2)

a) La publicidad que atente contra la dignidad de la persona, o vulnere el derecho al honor, a la intimidad y a la propia imagen reconocidos en la Constitución, especialmente en lo que se refiere a la mujer, juventud, infancia o grupos vulnerables. Se entenderán incluidos en la previsión anterior, los anuncios que presenten a las mujeres de forma vejatoria, bien utilizando particular y directamente su cuerpo o partes del mismo, como mero objeto desvinculado del producto que se pretende promocionar, o bien su imagen asociada a comportamientos estereotipados, sin perjuicio de lo establecido en las leyes pertinentes. También se incluirán los anuncios que muestren a los niños, niñas o grupos vulnerables, haciendo uso de bienes o servicios que atenten contra su seguridad física o emocional, o que utilicen su imagen sin estar vinculada directamente al producto o servicio ofrecido. (6)

b) La publicidad engañosa o falsa, es decir cualquier modalidad de información o comunicación de carácter publicitario, total o parcialmente falsa, o que de cualquier otro modo, incluso por omisión, sea capaz de inducir a error, engaño o confusión al consumidor, pudiendo afectar su comportamiento económico. Para determinar si una publicidad es engañosa o falsa se tendrán en cuenta

todos sus elementos y principalmente sus indicaciones concernientes a:

i) Las características de los bienes, actividades o servicios, tales como:

- Origen o procedencia geográfica o comercial, naturaleza, composición, destino, finalidad, idoneidad, disponibilidad y novedad.
- Calidad, cantidad, categoría y especificaciones.
- Modo y fecha de fabricación, suministro o prestación.
- Resultados que pueden esperarse de su utilización.

ii) Precio completo o modo de fijación del mismo.

iii) Condiciones jurídicas y económicas de adquisición, utilización y entrega de los bienes o de la prestación de los servicios.

iv) Motivos de la oferta y promoción.

v) Naturaleza, cualificaciones y derechos del anunciante; y (1)

c) La publicidad que infrinja lo dispuesto en la normativa que regule la publicidad de determinados productos, bienes, actividades o servicios.

Un anuncio publicitario podrá configurar cualquiera de los tipos de publicidad ilícita enunciados en los literales precedentes, incluso de manera subliminal, al hacer uso de técnicas de producción de estímulos indirectos de los sentidos o que, a través de juego de palabras, frases, animaciones, fotografías o afines, puedan actuar sobre el público destinatario sin ser

conscientemente percibida. (6)

Iniciado el procedimiento sancionatorio, el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor podrá suspender cautelarmente la publicidad que se considere ilícita. (1)

Para que la publicidad relativa al precio de los bienes ofrecidos en venta a plazos no se considere engañosa, deberá expresar el precio de adquisición al contado y el precio total a plazos según las cuotas publicadas. En la publicidad, en los anuncios y ofertas exhibidos en locales comerciales, en los que se ofrezca un crédito o la intermediación para la celebración de un contrato de venta a plazos deberá, en todo caso, indicarse el tipo de interés, así como la tasa efectiva anual. En caso de que se hubiera estipulado un tipo de interés ya sea fijo o variable, en el contrato se establecerá el pago total, según el tipo de interés vigente en el momento de la celebración del mismo, haciendo constar expresamente como se ha calculado. (1)

Subsanación de errores en la publicidad (6)

Art. 31-A.- En caso exista un error material en la publicidad sobre el bien o servicio anunciado o cualquier otro elemento aparejado a este para cumplir con el ofrecimiento, el proveedor deberá mantener en firme lo ofertado públicamente, bajo las mismas condiciones y detalles al consumidor, hasta que se subsane el error. Esta corrección deberá realizarse a través de una fe de errata, la cual deberá contener como mínimo: (6)

a) Referencia a la publicación original que incluya: nombre de la promoción u oferta, o características del bien o servicio ofrecido, fecha de la publicación y hora, en caso aplique, medio de publicación; (6)

b) Descripción del error en la publicidad original; (6)

c) Descripción de la oferta corregida; y, (6)

d) Fecha y, en caso aplique, hora de emisión de la fe de errata. (6)

Identificado un error material, el proveedor deberá remitir la referida fe de errata con los requisitos antes definidos a la Defensoría del Consumidor, por cualquiera de los medios puestos a disposición por esta y que generen constancia escrita. Asimismo, el proveedor deberá publicar dicha fe de errata por los mismos medios en los que se dio a conocer originalmente la oferta, pudiendo además hacer uso de cualquier otro mecanismo de divulgación que estime pertinente. Una vez efectuada la comunicación a la Defensoría, el proveedor no estará obligado a cumplirles a los consumidores llamados por la publicidad errónea. (6)

Bienes con deficiencias, usados o reconstruidos

Art. 32.- Cuando se tratare de la comercialización de bienes con alguna deficiencia, usados o reconstruidos, tales circunstancias deberán hacerse del conocimiento del consumidor, de manera veraz, clara, completa y oportuna, por medio de notas de remisión, facturas u otro documento, incluyendo la declaración de que los mismos se venden con o sin garantía.

Los proveedores que cumplan con la anterior obligación y que no hubieran conferido garantía alguna, no tendrán responsabilidad por defectos de funcionamiento del bien.

El consumidor tendrá derecho de examinar personalmente o por medio de un especialista el bien objeto de la contratación.

CAPÍTULO V
GARANTÍAS Y RESPONSABILIDADES SOBRE BIENES Y SERVICIOS

Garantía legal sobre bienes (1)

Art. 33.- Las garantías ofrecidas por los proveedores sobre bienes y servicios, deberán expresarse claramente en el documento contractual o en documento anexo, que contendrá: las condiciones, formas y plazos de la garantía de uso o funcionamiento con que se adquiere el bien, las responsabilidades del consumidor, la forma en que puede hacerse efectiva y la individualización de las personas naturales o jurídicas que la extienden y que las cumplirán. Sólo en tal caso podrá utilizarse la leyenda "garantizado", en las diferentes formas de presentación del bien o servicio.

Las garantías extendidas de conformidad con el inciso anterior, serán obligatorias para proveedores y consumidores, y no podrán implicar un límite o renuncia a las garantías otorgadas en la ley o reglamentos técnicos respectivos.

Las garantías ofrecidas por el fabricante o productor de los bienes y servicios, son obligatorias para sus distribuidores.

En cualquier compraventa de bienes muebles nuevos no perecederos, el proveedor está obligado a garantizar al consumidor la calidad, cantidad, funcionamiento y seguridad de los mismos, acorde con el fin para el cual son fabricados.

El plazo de la garantía, requisitos y procedimiento para hacerla valer se determinarán en la respectiva norma técnica. (1)

Ejecución de garantías

Art. 33-A.- Para los efectos del artículo anterior, el consumidor deberá comunicar el defecto de funcionamiento o la deficiencia del servicio por cualquier medio que garantice la constancia de su recepción, siempre y cuando esté dentro del plazo de vigencia y cobertura de la garantía. Correrán por parte del proveedor los costos de transporte y devolución de los bienes hasta el lugar en que dicho bien fue entregado al consumidor al momento de la venta.

En ningún caso el consumidor de bienes o servicios que extravíe el certificado de garantía, factura o documento que ampare la misma, podrá ser excluido del derecho de exigibilidad de la garantía vigente, debiendo el proveedor de llevar un registro electrónico o físico de garantías y proporcionar siempre al consumidor una copia de esta, cuando éste la requiera para exigir su derecho.

La Defensoría del Consumidor tendrá la facultad de requerir al proveedor de bienes y servicios, a solicitud del consumidor, la entrega de la factura, contrato de garantía u otro documento que ampare su derecho de compra o de garantía; si el proveedor se negare a suministrar la información requerida se sancionará conforme a esta ley. (1) (5)

Alcances de la garantía

Art. 34.- La garantía comprenderá las reparaciones necesarias para el buen funcionamiento del bien o la correcta prestación del servicio, y habiéndose intentado la reparación del defecto que reduce sustancialmente el uso, valor o seguridad del bien o servicio hasta dos veces sin poder corregirlo, el consumidor tendrá derecho a elegir entre las siguientes opciones: el cumplimiento de la oferta, si esto fuere posible; la sustitución del bien por otro de diferente naturaleza; y la reducción del precio o la devolución de lo pagado. (1)

En el caso de sustitución del bien por otro de la misma naturaleza, el nuevo tendrá las mismas garantías del bien originalmente adquirido, por el plazo que quedare pendiente. El término durante el cual el bien esté en reparación no se contará en el plazo de la garantía.

Responsabilidad solidaria

Art. 35.- Las acciones u omisiones de quienes producen, importan, suministran, comercializan o facilitan productos o servicios que causen daños o perjuicios a los consumidores, darán lugar a la responsabilidad solidaria de tales proveedores, a menos que conste o se acredite que se han cumplido debidamente las exigencias y requisitos establecidos por leyes, reglamentos y normativas.

Responsables

Art. 36.- En materia de responsabilidad, regirán los siguientes criterios:

a) El fabricante, importador, vendedor o suministrador de productos o servicios a los consumidores responde del origen, identidad e idoneidad de los mismos, de acuerdo con su naturaleza o finalidad, según las normas que los regulan;

b) En el caso de productos a granel, responde el tenedor de los mismos, sin perjuicio de que se pueda identificar y probar la responsabilidad del anterior tenedor o proveedor; y,

c) En el supuesto de productos envasados, etiquetados y cerrados con cierre íntegro responde el fabricante, importador, vendedor o suministrador que figure en su etiqueta, presentación o publicidad; pero podrá exonerarse

de esa responsabilidad probando su falsificación o incorrecta manipulación por terceros, quienes serán entonces los responsables.

Si a la producción de daños concurrieren varias personas, el que pagare al perjudicado tendrá derecho a repetir de los otros responsables, según su participación en los daños causados.

Responsabilidad por el correcto uso

Art. 37.- No obstante lo dispuesto en los artículos anteriores, se responderá de los daños originados en el correcto uso y consumo de bienes y servicios, cuando por su propia naturaleza o estar así reglamentariamente establecido, incluyan necesariamente la garantía de niveles determinados de pureza, eficacia o seguridad, en condiciones objetivas de determinación y supongan controles técnicos, profesionales o sistemáticos de calidad, hasta llegar en debidas condiciones al consumidor.

En todo caso, se consideran especialmente sometidos a este régimen de

responsabilidad, los proveedores de productos alimenticios, bebidas, de higiene y limpieza, cosméticos, especialidades y productos farmacéuticos, servicios sanitarios, de gas, electrodomésticos y ascensores, medios de transporte, vehículos a motor, juguetes y productos dirigidos a los niños. En caso de alimentos o bebidas se estará a lo dispuesto en el Código de Salud.

CAPÍTULO VI
DERECHO A LA EDUCACIÓN Y FORMACIÓN EN MATERIA DE CONSUMO

Objetivo de la educación en materia de consumo

Art. 38.- La educación y formación de los consumidores tendrá como 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 del consumidor 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 los educadores y educandos en el campo de la promoción y protección de los derechos de los consumidores; y

g) Realizar campañas divulgativas con la finalidad de educar e informar a la población sobre conocimientos básicos de consumo responsable y sustentable.

Para la consecución del objetivo establecido en el literal f), la Defensoría del Consumidor y el Ministerio de Educación

aunarán esfuerzos para promover la educación en consumo. (1)

Formación continua

Art. 39.- Se impulsará la formación y capacitación continua del personal de los Órganos del Gobierno y demás entidades del Estado, relacionadas con la promoción y protección de los derechos de los consumidores, en las diferentes áreas de distribución de bienes y prestación de servicios, en especial, de quienes desarrollen funciones de regulación, vigilancia, control de calidad e información.

También se propiciará la capacitación de los miembros de las asociaciones de consumidores.

La Defensoría del Consumidor promoverá la información y la educación de los consumidores a través de los medios de comunicación públicos y privados.

TÍTULO II
INFRACCIONES Y SANCIONES

CAPÍTULO I
INFRACCIONES

Principios de legalidad y culpabilidad

Art. 40.- Las infracciones a las disposiciones de la presente ley y demás disposiciones aplicables en materia de consumo, imputables a los proveedores, serán sancionadas administrativamente, en los casos y en la forma que se regula en los artículos del presente título, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden en que puedan incurrir.

Comete infracción a las disposiciones de la presente ley, el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con dolo o culpa, causa menoscabo al consumidor, debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

Clasificación de las infracciones

Art. 41.- Las infracciones a que se refiere esta ley se clasifican en: leves, graves y muy graves.

Infracciones leves

Art. 42.- Son infracciones leves, las acciones u omisiones siguientes: (1) (2)

a) No detallar los bienes o servicios y el precio, tasa o tarifa de los mismos, en el comprobante legal que se le entrega al consumidor; (1) (2)

b) Hacer cargos, al recibir del consumidor, pagos anticipados en cualquier operación de crédito, bancaria o de venta a plazo de bienes muebles, salvo las excepciones establecidas en esta ley; (1) (2)

c) Engañar al consumidor por medio de promociones u ofertas dirigidas a su domicilio; (1) (2)

d) Incumplir la obligación relativa a proporcionar el historial de crédito o histórico de pagos del consumidor obligado principal o garante, a solicitud de cualquiera de ellos, de acuerdo a lo establecido en los literales i) y o) del artículo 19 de esta ley; a menos que hubieren procesos judiciales pendientes entre proveedor y los obligados; (1) (2)

e) No entregar o poner a disposición del consumidor, por cualquier medio físico o electrónico, la copia del contrato firmada por el proveedor, y sus anexos, el mismo día de la contratación, salvo para los proveedores de servicios financieros, quienes estarán obligados a entregar o poner a disposición dicha documentación dentro de un plazo máximo no mayor a diez días siguientes a la fecha del desembolso. (1) (2)

f) Ofrecer al consumidor, bienes o servicios, sin exhibir los precios en los términos descritos en esta ley y su reglamento; (1) (2)

g) No proporcionar en castellano, de forma clara, completa, veraz y oportuna, toda la información sobre las características de los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores, las garantías con las cuales se amparan las obligaciones y la documentación exigida por la ley, reglamentos y normas técnicas aplicables al tipo de bien o servicio, o las explicaciones que el consumidor le requiera en relación con el bien o servicio que se le ofrece; (1) (2)

h) Incumplir la obligación de informar directamente al consumidor, sin cargo alguno, el estado de cuenta de servicios financieros o de venta a plazos, en los términos y condiciones establecidos en el contrato, en la legislación, en los reglamentos y en la normativa técnica aplicable; (1) (2)

i) No entregar, a requerimiento del consumidor, por escrito, en un plazo de diez días, la información sobre los motivos por los cuales se le ha denegado el crédito; (1) (2)

j) Incumplir la obligación de colocar carteles, en los que se consignen los derechos del consumidor, en un lugar visible del establecimiento comercial en el que se vendan productos alimenticios, bebidas, medicinas o productos que puedan incidir en la salud humana o animal; después de haber sido advertido sobre el cumplimiento de dicha obligación, en dos ocasiones, en un período no mayor de dos años consecutivos por la Defensoría del Consumidor. (1) (2)

k) Incumplir la obligación relativa a poner a disposición de los consumidores de los servicios de telecomunicaciones

una línea gratuita de atención al usuario, así como no proporcionar un número de gestión; (3)

l) Limitar el acceso permanente y gratuito a los números de urgencia y emergencia de los servicios de asistencia pública, definidos en el plan de numeración telefónica aprobado por la SIGET;(3)

m) No poner a disposición del consumidor en los sistemas de servicio al cliente la atención personalizada por un agente de conformidad con el numeral 12) del artículo 21-C de la presente ley. (3)

n) No informar o no poner a disposición de los consumidores los mecanismos, medios de contacto, procedimientos en caso de atenciones o reclamos, o no proporcionar un comprobante o número de gestión del reclamo realizado. (6)

Infracciones graves

Art. 43.- Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes:

a) Ofrecer por cualquier medio, sin advertirlo al consumidor, bienes usados, irregulares o reconstruidos;

b) Ofrecer, vender o poner a disposición bienes o servicios a precio superior al regulado por la ley, u ofertado por cualquier medio escrito o mediante avisos o carteles fijados en lugares visibles del establecimiento o etiquetas adheridas a los bienes; (6)

c) El incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente;

d) Incumplir la obligación de devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebrare, o no devolver depósitos de dinero, títulos valores u otros documentos de obligación entregados como garantía, una vez cumplido el contrato; (2)

e) No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos ofrecidos o contratados; (6)

f) Fabricar, importar, empacar, distribuir o comercializar bienes en los que no se cumplan las normas técnicas vigentes; así como comercializar servicios que no las cumplan; (3)

g) Realizar directamente, u ordenar la difusión de publicidad ilícita establecida en el Art. 31 de la presente ley. 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; (2)

h) Incumplir las obligaciones establecidas en el Art. 21 de la presente ley;

i) Romper, violar, modificar o inutilizar los sellos, precintas o certificados de control metrológico que, de acuerdo con la normativa técnica obligatoria aplicable, posean los equipos e instrumentos que se utilicen para la medición en el comercio o la industria, en la realización de pruebas o ensayos, en las mediciones científicas, médicas o de cualquier otra índole; (1)

j) Utilizar en todo tipo de transacciones, en documentos públicos, auténticos o privados y en publicidad, unidades de medida distintas a las establecidas en la legislación que rija la materia, o a las autorizadas por la autoridad o institución que tengan dentro de los asuntos de

su competencia la metrología, sin que se exprese su equivalente en el sistema legal; (1)

k) Ofrecer sin expresar su equivalencia, de acuerdo con el sistema legal, productos con medidas distintas a las determinadas en el Sistema Internacional de Unidades (SI) o a las autorizadas por la autoridad o institución que tenga dentro de su competencia la metrología, normalización, acreditación y certificación; (1)

l) Toda limitación, demora injustificada u obstaculización al ejercicio del derecho de darse de baja, la falta de procedimiento o la falta de comunicación de éste al consumidor al momento de la contratación; (1)

m) Negarse a entregar el finiquito, la cancelación o las garantías del crédito en los términos indicados en esta ley; (1)

n) Realizar promociones u ofertas especiales de bienes y servicios, en contravención a lo dispuesto en esta ley, o incumplir lo prometido en concursos, sorteos, regalos, vales, premios o similares circunstancias vinculados a la oferta, promoción o venta de un bien o servicio; (1) (2)

o) No entregar al consumidor la carta de aprobación de crédito, respetando los términos de la misma, de conformidad en lo dispuesto en el literal p) del Art. 19 de la presente ley; (2)

p) Modificar o variar, en el contrato, las condiciones establecidas en la carta de aprobación del crédito, de conformidad a lo dispuesto en el literal p) del Art. 19. (2)

q) Interrumpir los servicios de telecomunicaciones contratados o no brindarlos de manera continua; (3)

r) Incumplir con lo establecido en el numeral 4), del artículo 21-C de la presente ley, relativo al ofrecimiento y contratación de servicios; (3)

s) Incumplir las obligaciones relativas a los mensajes de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS) contenidas en los numerales 14), 15) y 16) del artículo 21-C de la presente ley. (3)

t) No llevar un registro electrónico o físico de certificados de garantías, facturas o documentos que amparen la garantía; o negarse a suministrar la información o copias de la garantía cuando sea requerida por la Defensoría del Consumidor. (5)

Infracciones muy graves

Art. 44.- Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes:

a) Ofrecer al consumidor bienes o productos vencidos o cuya masa, volumen y cualquier otra medida especificada en los mismos se encuentre alterada, así como el incumplimiento de los requisitos de etiquetado de productos de acuerdo a lo que establece el Art. 28 de esta misma ley;

b) 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; así como el incumplimiento de informar a los consumidores, previo a la venta y por medios apropiados, sobre los riesgos que provengan de una utilización previsible de los bienes y servicios, en atención a su naturaleza y a las personas a las que van destinados; (2)

c) Exigir al consumidor 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;

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

e) Introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales o realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores;

f) Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor; (6)

g) Establecer cláusulas arbitrales en los contratos de adhesión, salvo que hayan sido libremente discutidas por las partes;

h) Fabricar, empacar, importar, distribuir o comercializar productos envasados con contenido neto que infrinja la normativa técnica obligatoria; (6)

i) No entregar las muestras requeridas para la verificación del cumplimiento de la ley y la normativa técnica obligatoria; (1)

j) Usar los sellos de calidad en bienes o servicios o certificados de calidad por lotes, en contravención a lo dispuesto en la normativa técnica obligatoria aplicable; (1)

k) Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento, retracto o reversión de pagos; (1) (2)

l) Poner a disposición de los consumidores, o almacenar productos o servicios que impliquen riesgos para su vida, salud, seguridad o para el medio ambiente, salvo los legalmente admitidos en condiciones normales y previsibles de utilización; (2)

m) Omitir en los contratos, las formalidades, requisitos o estipulaciones exigidas por ley, reglamentos, normativas aplicables; así como de aquellos cuya falta implique perjuicio para el consumidor o un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes, según la naturaleza de los bienes y servicios objeto del contrato; (2)

n) Utilizar formularios o contratos de adhesión con sus anexos que no fueron depositados previamente, estando obligado a ello, o utilizar diferentes de los aprobados, o hacer uso de aquellos que fueron rechazados, de conformidad con los artículos 21-C numeral 17) y 22 de esta ley; y al artículo 14, inciso quinto de la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacional. (2) (3)

ñ) Imponer directa o indirectamente la designación de notario o compañía aseguradora seleccionada por el consumidor, de conformidad a lo establecido en el literal d) del artículo 19 y el literal a) del artículo 20 de la presente ley; o alterar las condiciones de oferta o contratación en perjuicio del consumidor cuando este elija un notario o una compañía aseguradora diferente a los propuestos por el proveedor; (6)

o) Aplicar pagos, o utilizar garantías para otras obligaciones, a cargo del consumidor, cuando no correspondan a las pactadas previamente en el contrato, o que el consumidor no haya autorizado anteriormente; (2)

p) Emitir tarjetas de crédito u otros productos financieros

que el consumidor no haya solicitado, salvo las tarjetas de crédito que se emitan en concepto de renovación periódica, cuando no exista solicitud de cancelación por parte del tarjetahabiente; (2)

q) Incumplir cualquiera de las obligaciones establecidas en los artículos 21-A y 21-B de esta ley; (6)

r) Incumplir con la obligación de notificar al consumidor cuando esté por superar el límite máximo establecido de los servicios contratados de itinerancia de voz y datos (roaming); así como no respetar la decisión del consumidor sobre la continuación del servicio, de conformidad a lo establecido en el numeral 6) del artículo 21-C de la presente ley; (3)

s) Incumplir con las obligaciones especiales a los operadores de los servicios de telecomunicaciones establecidas en los numerales 7), 8), 9) y 10) del artículo 21-C de la presente ley; (3)

t) Suspender unilateralmente la ejecución del contrato de servicio de telecomunicaciones; (3)

u) No expresar en las cláusulas de los contratos de servicio de telecomunicaciones, las condiciones establecidas en el numeral 7) del artículo 21-D de la presente ley; (3)

v) Exigir al consumidor del servicio de telecomunicaciones, el pago de cargos adicionales como condición para acceder a cualquier promoción, así como el pago anticipado del servicio de conformidad con lo establecido en los numerales 9) y 10) del artículo 21-D de la presente ley; (3)

w) No recibir o restringir el pago en efectivo, en los términos establecidos en el numeral 11) del artículo 21-D de la presente ley; (3)

x) Exigir al consumidor el pago por el envío o recepción de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS) para la obtención de premios, beneficios o para el acceso a promociones de telefonía móvil cuando estos sean ofertados por el proveedor del servicio; (3)

y) El incumplimiento de la prohibición relativa a realizar llamadas telefónicas, enviar mensajes de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS), correos electrónicos u otras modalidades, con fines comerciales y publicitarios en horas hábiles, de conformidad al literal n) del artículo 18 de la presente ley; y (3)

z) No informar al consumidor del envío del dato negativo de su historial de crédito de acuerdo a lo establecido en el numeral 18 del artículo 21-C de la presente ley. (3)

También son infracciones muy graves, las siguientes:

1. No especificar claramente en el contrato de servicio de telecomunicaciones respectivo, los términos y condiciones bajo los cuales se prestará el servicio, especialmente en lo referente a calidad, cobertura, tarifas, itinerancia de voz y datos (roaming), continuidad del mismo, velocidad, cantidad de datos contratados disponibles y duración de navegación. (3)

2. No informar de las tarifas cobradas por el servicio público de telefonía fija y móvil, servicio de transmisión de datos por cualquier clase de tecnología o por medio de internet, servicios de difusión de televisión por suscripción por medios alámbricos o inalámbricos, y servicios de itinerancia de voz y datos (roaming), en cualquier modalidad de contratación, sean estos prepagos o postpago, o cualquier otra que pueda pactarse; así como no proporcionar factura digital o física,

de acuerdo a lo establecido por el usuario, ni informar con anticipación de los cortes de estos servicios para efectuar tareas de mantenimiento o del tiempo de duración estimado de los mismos. (3).

3. Ofrecer, comercializar o vender bienes o servicios a precios o cantidades superiores al máximo fijado por la Defensoría del Consumidor. Incurrirán en la referida infracción proveedores habituales o eventuales de dichos productos, así como cualquier persona natural o jurídica que realice alguna de dichas acciones, en establecimientos comerciales, lugares públicos o privados, o mediante comercio electrónico. (4).

4. Negarse expresamente a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de las funciones de la Defensoría del Consumidor, o no remitirla dentro del plazo conferido o que esta sea inexacta o incompleta; (6)

5. Incumplir cualquiera de las obligaciones establecidas en los artículos 10-A, 10-B, 10-C, 10-D, 10-E, 10-F, 10-G, 10-H y 10-I de esta ley; y (6)

6. Incumplir a un consumidor una oferta errónea publicitada por cualquier medio, mientras no se haya emitido la respectiva fe de errata conforme a los términos previstos en el artículo 31-A de esta ley. (6)

CAPÍTULO II
SANCIONES

Multa para infracciones leves

Art. 45.- Las infracciones leves se sancionarán con multa hasta de cincuenta salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

Para los efectos de la presente ley, se entenderá que un salario mensual es el equivalente a 30 jornadas ordinarias de trabajo diario diurno. (2)

Multa para infracciones graves

Art. 46.- Las infracciones graves se sancionarán con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

Multa para infracciones muy graves

Art. 47.- Las infracciones muy graves se sancionarán con multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

Multa y compensación por infracciones que afectan intereses colectivos o difusos

Art. 48.- No obstante lo dispuesto en los artículos anteriores, la cuantía de la multa que deba imponerse al proveedor que resultare culpable de infracciones que afecten intereses colectivos o difusos, nunca será inferior al daño causado o a lo cobrado indebidamente a consecuencia de la infracción que se le ha comprobado, sin que pueda exceder de cinco mil salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

Asimismo, se obligará al proveedor a devolver a los consumidores lo que éstos hubieren pagado indebidamente por el bien o servicio.

El hecho que el proveedor hubiere cumplido el acuerdo conciliatorio obtenido en medios alternos de solución de controversias, reparado el daño producido o devuelto lo cobrado indebidamente antes de que el Tribunal Sancionador dicte la resolución final, podrá ser valorado como una circunstancia atenuante, en cuyo caso la multa podrá ser inferior al monto que se hubiera establecido en concepto de daño o de lo cobrado indebidamente. (6)

Criterios para la determinación de la multa (6)

Art. 49.- Para la determinación de la multa se tendrán en cuenta los siguientes criterios: tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, según el caso. (6)

Se consideran agravadas las infracciones que tiendan al alza de precios o acaparamiento de bienes y servicios en época de escasez, calamidad pública o emergencia nacional, y las relativas al incumplimiento de las resoluciones dictadas por la Defensoría del Consumidor, dentro de sus competencias, para la solución de problemas generalizados de los consumidores. (6)

Sanciones accesorias (1)

Art. 50.- El Tribunal Sancionador podrá acordar como sanciones accesorias, frente a las infracciones en materia de consumo:

a) El decomiso y destrucción de la mercancía vencida, adulterada, o deteriorada, no identificada o que pueda entrañar riesgo para el consumidor.

Si se tratare de alimentos o bebidas alterados, adulterados, falsificados, contaminados o no aptos para consumo humano, la Defensoría, a través de sus servicios de inspección y vigilancia, procederá de acuerdo con lo dispuesto en el Art. 90 del Código de Salud, en cuyo caso estas medidas no tendrán el carácter de sanción accesoria; y,

b) El retiro o cesación definitiva de la publicidad, así como las medidas tendientes a rectificar o corregir los efectos producidos por la publicidad declarada ilícita; para ordenar la rectificación de la publicidad, el tribunal tendrá en cuenta, entre otros parámetros, la naturaleza del bien o servicio que se promociona, el medio de difusión y el período durante el cual se ha estado difundiendo la publicidad. Si se ha ordenado la rectificación publicitaria, el proveedor deberá obtener la aprobación del Tribunal antes de divulgar la rectificación ordenada. El pronunciamiento del Tribunal deberá realizarse dentro de los dos días hábiles siguientes a la recepción de la propuesta de rectificación ordenada. Si el Tribunal no se pronunciara en el plazo antes establecido, la rectificación publicitaria se entenderá aprobada para todos los efectos jurídicos consiguientes. (1)

Medios de ejecución coercitiva

Art. 50-A.- El Tribunal Sancionador, sin perjuicio de la adopción de otras medidas de ejecución forzosa previstas en el ordenamiento jurídico, para la ejecución de las actuaciones que se mencionan a continuación, podrá imponer, previo requerimiento del cumplimiento a los proveedores, multas coercitivas de hasta cien salarios mínimos mensuales urbanos

en la industria con el fin de obligarlos a:

a) Cesar en una conducta que haya sido declarada prohibida en resolución firme conforme a lo dispuesto en la ley;

b) Cumplir los requerimientos que en virtud del Art. 146, inciso segundo, haga el Tribunal Sancionador; y

c) Cumplir las medidas cautelares. (1)

Cierre del establecimiento e inhabilitación del comerciante

Art. 51.- En caso de infracciones muy graves y atendiendo a los criterios de riesgos para la salud, tamaño de la empresa del infractor en el mercado, cuantía del beneficio obtenido, grado de culpabilidad y generalización de la infracción, podrá ordenarse también el cierre temporal del establecimiento comercial por un plazo máximo de seis meses y la inhabilitación del comerciante por el mismo período.

Si se tratare de establecimientos distribuidores de alimentos o bebidas, se estará a lo dispuesto en el Art. 93 del Código de Salud.

Exención de responsabilidad

Art. 52.- Si se tratare de la afectación a un interés individual, el cumplimiento del arreglo alcanzado en la mediación o conciliación entre el proveedor y el consumidor, excluirá la responsabilidad administrativa del proveedor. Sin embargo, si la afectación fuera a un interés colectivo o difuso, a pesar del arreglo, podrá iniciarse el procedimiento sancionatorio cuando existan elementos sobre el posible cometimiento de una infracción. (1)

Intereses colectivos y difusos

Art. 53.- Para efectos de esta ley se entenderá como intereses colectivos, aquellos que son comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, vinculados con un proveedor por una relación contractual; y por intereses difusos aquellos en los que se busca la defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus intereses.

Destino de las multas (6)

Art. 54.- Las multas que se impongan en el procedimiento sancionatorio ingresarán al Fondo General de la Nación. De dichos montos deberá transferirse un cincuenta por ciento a la Defensoría del Consumidor mediante los mecanismos correspondientes, a efecto de fortalecer la capacidad instalada de la institución en el ejercicio de sus competencias a favor de la protección de los consumidores. (6)

Registro de resoluciones sancionatorias

Art. 55.- La Defensoría del Consumidor deberá recopilar y publicar el texto de sus resoluciones firmes a fin de crear un registro.

TÍTULO III
LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

CAPÍTULO I
CREACIÓN, FUNCIONES Y COMPETENCIAS

Creación de la Defensoría del Consumidor

Art. 56.- Créase la Defensoría del Consumidor, como una institución descentralizada del Gobierno de la República, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con autonomía en lo administrativo y presupuestario. Se regirá por lo dispuesto en la presente ley y su reglamento, además de leyes especiales aplicables a la materia.

Función

Art. 57.- La Defensoría del Consumidor, en adelante "la Defensoría", es la entidad encargada de aplicar la presente ley y de coordinar la acción conjunta de las instituciones de la administración pública para el cumplimiento de la misma.

Además, coordinará el Sistema Nacional de Protección al Consumidor y tendrá entre otras, la facultad de presentar

propuestas al Órgano Ejecutivo en el ramo de economía, para la formulación de políticas de protección al consumidor y su plan de acción.

Competencias

Art. 58.- La Defensoría tendrá las competencias siguientes:

a) Coordinar las acciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, velando por el cumplimiento de los marcos normativos respectivos en esta materia;

b) Velar por los derechos e intereses de los consumidores en las relaciones con los proveedores de bienes y prestadores de servicios;

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

Así como también restringir y regular cantidades a adquirir por consumidor de los bienes intermedios y finales de uso o de consumo en caso de declaratoria de emergencia nacional, calamidad pública o desastres, ya sea por daño producido en el país o por la posible ocurrencia de un daño por riesgo internacional, tales como pandemias, epidemias o endemias, siempre que se trate de productos esenciales o necesarios durante la declaratoria. (4)

d) Celebrar convenios con instituciones públicas o entidades privadas nacionales o extranjeras para facilitar el cumplimiento de los objetivos de esta ley;

e) Promover la educación y la formación permanente de los consumidores, realizando actividades de información,

organización y orientación en materia de consumo, con el objeto de prevenir las violaciones a los derechos de los consumidores;

f) Realizar inspecciones, auditorías y requerir de los proveedores los informes necesarios para el cumplimiento de sus funciones. Las acciones anteriores se entenderán como trámites adicionales previos al procedimiento administrativo sancionador. En el caso de las auditorías, se dispondrá de un plazo máximo de dieciocho meses, posteriores a su iniciación, para su desarrollo y finalización; (6)

g) Acreditar árbitros institucionales e independientes en materia de consumo e instruir los procedimientos administrativos para la solución de controversias entre proveedores y consumidores y ejercer la potestad sancionadora según los alcances que la Constitución y las leyes establecen;

h) Velar porque en los instrumentos utilizados en los contratos cumplan con las condiciones necesarias para no violentar los derechos de los consumidores; pudiendo ordenar, previo procedimiento en el que se oirá al proveedor, el retiro inmediato de los formularios que no cumplan tales condiciones cuando se trate de contratos de adhesión;

i) Representar directamente o por medio de apoderados a los consumidores, en el ejercicio de sus derechos y facultades, en los medios alternos de solución de controversias previstos en esta ley y ante las instancias administrativas y judiciales; (6)

j) Velar por el cumplimiento de las normas obligatorias de seguridad, información, etiquetado, calidad, pesos y medidas de los bienes y servicios que se comercializan en el mercado;

k) Organizar, recopilar y divulgar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los precios, tasas o tarifas y características de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado, y de las condiciones de contratación de los mismos, así como toda otra información de interés para los consumidores;

l) Administrar la base de datos relativos a denuncias y atención de consumidores de todos los organismos que forman parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor;

m) Realizar y promover investigaciones en el área de consumo;

n) Apoyar, fomentar y llevar un listado de las asociaciones de consumidores acreditadas dentro del Sistema Nacional de Protección del Consumidor;

o) Proponer a las instituciones competentes, la formulación de normas jurídicas o técnicas, en materia de protección al consumidor;

p) Fomentar en los proveedores la adopción de normas y políticas orientadas a prevenir infracciones a esta ley, así como de una mejor atención al cliente y otorgar reconocimientos a las personas, empresarios o entidades que se distingan en el respeto, protección y ayuda al consumidor, de conformidad con los criterios que se establezcan reglamentariamente;

q) Promover que las entidades públicas y privadas que prestan servicios públicos elaboren Cartas de Derechos de los Usuarios y las den a conocer a éstos; y

r) Las demás atribuciones y facultades que le confiera la ley.

s) Llevar a cabo registros o allanamientos, para lo cual el presidente de la Defensoría del Consumidor deberá presentar la solicitud correspondiente al juzgado de lo contencioso administrativo con competencia en la circunscripción territorial de la localidad en donde se encuentra el inmueble o inmuebles que se pretenden registrar o allanar. La solicitud de allanamiento a presentar al juez de lo contencioso administrativo deberá contener lo siguiente: (6)

1. Fecha y hora en la que se realizará el registro o allanamiento; (6)

2. El objeto del procedimiento dentro del cual se realizará la diligencia; (6)

3. Las personas que participarán en la diligencia; (6)

4. La dirección del inmueble o inmuebles en donde se practicará la diligencia de registro o allanamiento; (6)

5. Los elementos probatorios que se recabarán con el objeto del procedimiento; y, (6)

6. Los fundamentos de hecho y derecho que justifiquen que el registro o allanamiento es el medio idóneo y necesario para recabar los elementos probatorios. (6)

El juez de lo contencioso administrativo deberá resolver lo solicitado y notificarlo a la presidencia de la Defensoría del Consumidor en un plazo no mayor de veinticuatro horas contadas a partir de la presentación de la solicitud. En caso el juez acceda a lo solicitado, la orden de registro con prevención de allanamiento deberá identificar el lugar en se llevará a cabo, el tiempo en que estará vigente, el objeto de la diligencia vinculado con el solicitado y los sujetos que participarán. (6)

En caso de declaratoria de emergencia nacional, calamidad pública o desastre, ya sea por daño ocurrido en el país o por la posible ocurrencia de un daño por riesgo internacional, tal como pandemia, epidemia o endemia, se podrá presentar la solicitud de registro con prevención de allanamiento al juez de paz de turno del territorio con competencia en la circunscripción territorial, quién resolverá sobre la necesidad que justifica la realización de la diligencia. (6)

Si en la práctica de la diligencia de registro con prevención de allanamiento se encontraren efectos concernientes a otras infracciones distintas al objeto por el que se realizó la diligencia, las personas autorizadas para llevar a cabo dicha diligencia deberán incautarlos, identificarlos y ponerlos a disposición de la presidencia de la Defensoría del Consumidor, junto con un informe pormenorizado de su actuación, para que se agregue al expediente. (6)

La ejecución del registro o allanamiento será realizada en horas hábiles por los delegados y/o las personas autorizadas para ese efecto, quienes podrán auxiliarse de la fuerza pública para la efectiva ejecución de la diligencia. (6)

Auxilio de la fuerza pública

Art. 59.- Los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus atribuciones, tendrán derecho al auxilio de la fuerza pública, y en su caso, al de la Fiscalía General de la República.

En caso se niegue a los funcionarios y empleados de la Defensoría el acceso a los establecimientos del proveedor o de no proporcionar éstos la información requerida, serán sancionados de conformidad con esta ley, sin perjuicio de lo que otras leyes aplicables establezcan.

Cuando en el ejercicio de sus funciones, los funcionarios y

empleados de la Defensoría adviertan la aparente comisión de un delito, el Presidente de la misma certificará la información obtenida y la remitirá a la Fiscalía General de la República.

Ámbito territorial

Art. 60.- La Defensoría tendrá por sede la ciudad capital de la República de El Salvador, pero mediante acuerdo del Presidente de la Defensoría, podrá trasladar temporalmente su asiento a otro lugar del país. El ámbito de actuación de la Defensoría se extenderá a todo el territorio nacional.

Según las necesidades del servicio y la disponibilidad de recursos, podrá autorizarse el establecimiento de unidades dependientes de la Defensoría en todo el territorio nacional.

CAPÍTULO II
ORGANIZACIÓN

SECCIÓN A
DISPOSICIONES GENERALES

Organización administrativa

Art. 61.- La Defensoría tendrá los siguientes órganos de dirección: Presidente, Consejo Consultivo, Tribunal Sancionador y las Direcciones y Unidades Administrativas que establezca su reglamento interno, según las necesidades del servicio.

Servicio efectivo a los consumidores

Art. 62.- La Defensoría desarrollará su actividad y organizará sus dependencias administrativas de manera que los consumidores puedan presentar reclamos, haciendo uso de procedimientos ágiles, gratuitos y expeditos.

Personal de la Defensoría

Art. 63.- La Defensoría contará con los funcionarios y empleados que las necesidades del servicio requieran. Al Presidente le corresponde la máxima autoridad de la Defensoría y la titularidad de sus competencias.

En ningún caso, los funcionarios ni el personal de la Defensoría realizarán actos que legalmente correspondan al titular del mismo, salvo lo dispuesto en esta ley o por delegación expresa y por escrito.

Responsabilidad

Art. 64.- Los servidores públicos de la Defensoría del Consumidor responderán en los términos establecidos en el Art. 245 de la Constitución de la República, de los daños y perjuicios que pudieran causar en el ejercicio de sus cargos. (1)

Reglamento interno y manual de organización

Art. 65.- La Defensoría determinará su estructura administrativa y el funcionamiento de cada dependencia en un reglamento interno; las relaciones con otros organismos, las normas internas de procedimiento, las atribuciones de cada empleado y demás disposiciones administrativas en los manuales correspondientes.

SECCIÓN B
PRESIDENTE DE LA DEFENSORÍA

Nombramiento

Art. 66.- El Presidente de la Defensoría será nombrado por el Presidente de la República, por un período de cinco años y podrá ser reelecto por una sola vez.

Requisitos

Art. 67.- Para ser Presidente de la Defensoría se requiere:

a) Ser salvadoreño;

b) Mayor de treinta y cinco años de edad;

c) Con grado universitario;

d) De reconocida honorabilidad y probidad;

e) Haberse desempañado en forma destacada en asuntos profesionales, de servicio público o académico; y

f) Estar en el goce de los derechos de ciudadano y haberlo estado en los cinco años anteriores al desempeño del cargo.

Impedimentos e incompatibilidades

Art. 68.- No podrán ser nombrados en el cargo de Presidente:

a) El cónyuge o parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad del Presidente o Vicepresidente de la República;

b) El cónyuge o parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad de los Ministros o Viceministros de Estado;

c) Los que desempeñen cargos en los órganos de dirección de partidos políticos, asociaciones empresariales, sindicales o de consumidores; y

d) Los directores o administradores de sociedades mercantiles.

El desempeño del cargo de Presidente de la Defensoría será de dedicación exclusiva y es incompatible con el ejercicio de cualquier cargo público o actividad profesional, mercantil o en la administración de sociedades, salvo la docencia.

Atribuciones del Presidente

Art. 69.- Corresponde al Presidente:

a) Ejercer la administración, supervisión general y la coordinación de las actividades de la Defensoría;

b) Ejercer la representación judicial y extrajudicial de la Defensoría;

c) Representar a la Defensoría en eventos nacionales e internacionales;

d) Designar apoderados judiciales cuando el cumplimiento de las funciones de la Defensoría así lo requieran;

e) Aprobar el reglamento interno, previa opinión del Consejo Consultivo, así como los manuales y otros instrumentos necesarios para la administración de la Defensoría;

f) Aprobar los proyectos de presupuesto especial y sistema de salarios de la Defensoría, previa opinión del Consejo Consultivo;

g) Nombrar, contratar y remover al personal de la Defensoría;

h) Actuar como coordinador del Sistema Nacional de Protección al Consumidor y cumplir las normas operativas de coordinación;

i) Requerir, en el caso de las literales b) y d) del Art. 143, el inicio del procedimiento sancionatorio establecido en la presente ley;

j) Decretar las medidas cautelares establecidas en el Art. 100 de la presente ley;

k) Velar por el efectivo cumplimiento de las resoluciones del Tribunal Sancionador; y

l) Las demás que señale la presente ley.

Cesación del cargo

Art. 70.- El Presidente de la Defensoría cesará en el ejercicio del cargo antes de la expiración del período, por renuncia o remoción que haga el Presidente de la República, cuando:

a) Se compruebe incumplimiento grave de sus obligaciones;

b) Incapacidad sobreviniente física o mental que imposibilite el ejercicio de las mismas;

c) Incompatibilidad o condena firme por delito doloso;

d) Por suspensión o pérdida de los derechos de ciudadanía;

e) Por conducta privada o profesional notoriamente inmoral; y

f) Por prevalerse del cargo para ejercer influencias indebidas.

Delegación y sustitución temporal

Art. 71. En el caso de incapacidad física o mental de carácter temporal, renuncia o destitución de la Presidenta o Presidente de la Defensoría del Consumidor, será sustituido por la Presidenta o Presidente del Tribunal Sancionador, quien tendrá todas las atribuciones asignadas a la presidencia de la institución.

En cualquier otro caso de ausencia temporal y justificada, la Presidenta o Presidente de la Defensoría podrá delegar el ejercicio de sus atribuciones en un servidor público que ocupe el cargo de director dentro de la institución. (1)

SECCIÓN C
CONSEJO CONSULTIVO

Consejo Consultivo

Art. 72.- El Presidente de la Defensoría contará con la asesoría técnica de un Consejo Consultivo, en adelante "el Consejo", organismo colegiado, que estará compuesto por los siguientes miembros:

a) El Superintendente de Competencia o quien lo sustituya legalmente;

b) El Director Ejecutivo del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, CONACYT, o quien lo sustituya legalmente;

c) Un representante seleccionado de una terna que para este efecto presenten la Universidad de El Salvador y las universidades acreditadas del país;

d) Un representante seleccionado de una terna que para este efecto presente la gremial con máxima representación de la empresa privada; y

e) Un representante de las asociaciones de consumidores, debidamente acreditadas, seleccionado de una terna que para este efecto se presente.

Los miembros del Consejo a que se refieren los literales c), d) y e) serán nombrados por el Presidente de la República, en la forma y de acuerdo al procedimiento que se establezca reglamentariamente; y cada uno tendrá su respectivo suplente, que será nombrado de la misma forma que los propietarios.

El Consejo en su primera reunión del período, elegirá a uno de sus miembros propietarios como Presidente y a otro como Secretario.

Los miembros del Consejo Consultivo deberán cumplir con los mismos requisitos establecidos para ser Presidente de la Defensoría.

Período del ejercicio del cargo

Art. 73.- Los miembros del Consejo durarán tres años en sus funciones, pudiendo ser reelectos por una sola vez y continuarán en el desempeño de las mismas, aun cuando haya concluido el período para el que fueron nombrados, mientras los sustitutos no tomen posesión de sus cargos.

Atribuciones

Art. 74.- Corresponde al Consejo Consultivo:

a) Servir de órgano de consulta y realizar propuestas a la presidenta o presidente de la defensoría en materia de protección de los derechos de los consumidores, así como de la organización y funcionamiento de la Defensoría; (1)

b) Emitir opinión respecto al reglamento interno de la Defensoría;

c) Proponer al Presidente de la República la remoción del Presidente de la Defensoría y de los miembros del Tribunal Sancionador, por incumplimiento grave de sus obligaciones; y las demás atribuciones que legalmente se le asignen.

Sesiones y remuneración de consejales

Art. 75.- El Consejo sesionará ordinariamente por lo menos una vez al mes y extraordinariamente cuando sea necesario, previa convocatoria de su Presidente, quien la realizará por iniciativa propia o a solicitud de dos de sus miembros. En caso de urgencia, la convocatoria podrá realizarla el Presidente de la Defensoría. Las sesiones no tendrán limitaciones en cuanto a tiempo o lugar de realización.

A las sesiones del Consejo se podrá invitar a representantes de instituciones públicas o privadas, para oír su opinión sobre temas específicos.

La Defensoría proporcionará los recursos necesarios para la realización de las sesiones del Consejo.
Los miembros propietarios y suplentes del Consejo tendrán derecho a dietas por cada sesión a la que asistan, no excediendo éstas de cuatro por mes. El monto de dichas dietas será fijado por el Presidente de la Defensoría según el reglamento de esta ley, las cuales podrán ser revisadas cada dos años. No obstante lo anterior, el Consejo podrá sesionar las veces que considere necesario.

Quórum y votaciones

Art. 76.- El quórum para celebrar las sesiones del Consejo será de cuatro de sus miembros; cada miembro propietario o el suplente en funciones dispondrá de un voto, las resoluciones se tomarán por mayoría simple; el miembro que se oponga a la resolución deberá razonar su voto.

Si no asistieren el Presidente o el Secretario del Consejo, los presentes designarán de entre los asistentes

Si no asistieren el Presidente o el Secretario del Consejo, los presentes designarán de entre los asistentes, a los que desempeñarán tales funciones en la sesión.

Modo de suplir ausencias

Art. 77.- Los consejales suplentes reemplazarán a los propietarios en los casos de vacancia temporal, con los mismos derechos y obligaciones.

En caso de vacancia definitiva de cualquiera de los consejales, se procederá en la forma prevista en esta ley y su reglamento

al nombramiento del sustituto para completar el período iniciado por el sustituido. Mientras se realiza la sustitución, actuarán provisionalmente los suplentes respectivos.

Causas de remoción de consejales

Art. 78.- Los consejales solo podrán ser removidos de sus cargos por el Presidente de la República, por las causas siguientes:

a) Por suspensión o pérdida de los derechos de ciudadanía;

b) Por incumplimiento reiterado de los deberes que les impone el cargo;

c) Por conducta privada o profesional notoriamente inmoral; y

d) Por prevalerse del cargo para ejercer influencias indebidas.

SECCIÓN D
TRIBUNAL SANCIONADOR

Tribunal Sancionador

Art. 79.- Para el cumplimiento de su potestad sancionadora, la Defensoría contará con un Tribunal Sancionador, en adelante "el Tribunal", que funcionará de manera permanente y estará integrado por tres miembros, uno de los cuales ocupará el cargo de Presidente del mismo y los otros dos miembros ocuparán los cargos de primero y segundo vocal. Habrá igual número de suplentes que serán nombrados de la misma forma que los propietarios.

Nombramiento

Art. 80.- El Presidente y demás miembros del Tribunal serán

nombrados por el Presidente de la República y deberán reunir los mismos requisitos establecidos para ser Presidente de la Defensoría, debiendo los tres propietarios y sus respectivos suplentes ser abogados de la República y haber obtenido la autorización para ejercer la profesión cinco años previo a su nombramiento. (6)

Período del ejercicio del cargo

Art. 81.- Los miembros del Tribunal durarán cinco años en sus funciones, pudiendo ser reelectos por una sola vez y continuarán en el desempeño de las mismas, aún cuando haya concluido el período para el que fueron nombrados, mientras los sustitutos no tomen posesión de sus cargos.

Secretario

Art. 82.- El Tribunal actuará con un Secretario, quien autorizará las resoluciones adoptadas por aquél, recibirá documentos, practicará los actos de comunicación, hará las citas que se ordenen y tendrá bajo su responsabilidad los expedientes y archivos.

Atribuciones del Tribunal Sancionador

Art. 83.- Corresponde al Tribunal:

a) Instruir los procedimientos sancionatorios en materia de protección del consumidor;

b) Imponer las sanciones o resolver lo que corresponda;

c) Ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original. Entre las medidas para lograr la reposición de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien; la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio; y (1)

d) Conocer de los demás asuntos que tiene atribuidos por ley. (1)

Protesta y toma de posesión

Art. 84.- Los miembros del Tribunal rendirán protesta ante el Presidente de la República previamente a la toma de posesión de sus cargos, y declararán solemnemente que ejercerán sus funciones con toda imparcialidad y respeto al orden jurídico; de ello se asentará acta en un libro especial autorizado al efecto.

Incompatibilidades, prohibiciones y causas de remoción de los miembros del Tribunal

Art. 85.- A los miembros del Tribunal les serán aplicables las mismas incompatibilidades y prohibiciones del Presidente de la Defensoría.

Los miembros del Tribunal sólo podrán ser removidos de sus cargos por el Presidente de la República, por las causas expresadas en el Art. 78 de la presente ley.

Impedimentos

Art. 86.- Los miembros del Tribunal no podrán ejercer funciones de asesores o abogados en ningún asunto, excepto en casos propios; ni participar en la decisión de casos en que hayan intervenido anteriormente como agentes, consejeros o abogados de cualquiera de las partes interesadas; cuando hubieren manifestado anteriormente su opinión sobre el asunto o cuando exista algún motivo de impedimento, recusación o excusa de los establecidos en el Código de Procedimientos Civiles.

Abstenciones y recusaciones (6)

Art. 87.- Los miembros del Tribunal Sancionador y los demás servidores públicos de la Defensoría del Consumidor deberán abstenerse de conocer en aquellos asuntos en los que incurran en alguna de las causales a que se refiere el artículo 51 de la Ley de Procedimientos Administrativos, especialmente cuando de tales circunstancias pudieren obtener un beneficio directo o indirecto. Si no se abstuvieren, cualquier interesado podrá plantear la recusación respectiva, mediante escrito motivado. Para la tramitación de las abstenciones y recusaciones se estará a lo dispuesto en los artículos 52, 53 y 54 de la Ley de Procedimientos Administrativos. (6)

Método de votación

Art. 88.- Las resoluciones serán adoptadas por mayoría; el miembro que se oponga a la decisión razonará su voto.

CAPÍTULO III
RÉGIMEN FINANCIERO Y PATRIMONIAL

Presupuesto

Art. 89.- La Defensoría tendrá presupuesto especial y su propio sistema de salarios. Los proyectos respectivos serán preparados de conformidad a lo establecido en la Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado.

Asistencia internacional

Art. 90.- La Defensoría cumpliendo la normativa legal respectiva, podrá solicitar por medio del Órgano Ejecutivo asistencia técnica o financiera a gobiernos u organismos internacionales especializados en materia de protección de los derechos de los consumidores.

Activos y patrimonio

Art. 91.- El patrimonio de la Defensoría estará constituido por:

a) Los recursos que el Estado le confiera inicialmente;

b) Las asignaciones que anualmente se establezcan con cargo a su presupuesto especial;

c) Los recursos que reciba en virtud de programas de asistencia de gobiernos u organismos nacionales e internacionales; y

d) Los bienes, valores o derechos que adquiera a cualquier título, así como sus productos, rentas y los fondos transferidos por las multas que se impongan en el procedimiento sancionatorio de conformidad con el

artículo 54 de la presente ley. (6)

Los recursos que se perciban por los conceptos mencionados en el literal d) serán incorporados como ingresos propios dentro de su presupuesto especial; para tal efecto sus precios serán autorizados por el Ministerio de Hacienda, mediante Acuerdo Ejecutivo.

Fiscalización

Art. 92.- La Defensoría estará sujeta a la fiscalización de la Corte de Cuentas de la República; adicionalmente deberá contratar anualmente los servicios de una firma especializada para que realice autoría externa de sus actuaciones.

CAPÍTULO IV
SERVICIO ADMINISTRATIVO

Creación y supresión de plazas

Art. 93.- Las plazas o cargos en la Defensoría serán creados o suprimidos según su sistema de salarios. Podrán contratar servicios profesionales y técnicos para realizar tareas especiales.

Jefaturas y asesorías

Art. 94.- Los cargos de jefes de unidades administrativas y asesores técnicos se asignarán a profesionales de nivel superior.

El nombramiento para desempeñar un cargo se hará según pruebas de aptitud.

Reglamento interno de trabajo

Art. 95.- La Defensoría formulará, de acuerdo con las leyes laborales, el reglamento interno de trabajo. Todo lo referente a horario de trabajo, permisos, licencias, asuetos, vacaciones, aguinaldos y demás prestaciones sociales en favor de su personal, serán fijados en dicho reglamento.

Obligación de confidencialidad

Art. 96.- Se prohíbe a los funcionarios y empleados de la Defensoría revelar cualquier información que hayan obtenido en el desempeño de su cargo o empleo o aprovecharse de la misma para fines personales o de terceros.

También se le prohíbe prevalerse del cargo para ejercer

influencias indebidas en la Defensoría, recibir directa o indirectamente dinero y otros efectos que en concepto de obsequio, dádiva u otra forma proceda de los sujetos a las disposiciones de la presente ley, ya sea directamente de éstos o de sus administradores, funcionarios, apoderados, representantes legales, jefes o empleados.

Los que infringieren esta disposición serán removidos de su cargo, sin perjuicio de la responsabilidad penal a que hubiere lugar.

En los contratos vinculados al contenido de este artículo que se celebren para la prestación de servicios a la Defensoría, deberá incluirse una cláusula de confidencialidad y la sanción por su incumplimiento.

TÍTULO IV
PROCEDIMIENTO

CAPÍTULO I
ASPECTO GENERALES

Respeto de derechos y garantías

Art. 97.- En todos los procedimientos administrativos que se tramiten en la Defensoría, se actuará con respeto a los derechos fundamentales y de acuerdo al régimen de garantías establecido en la Constitución, tratados vigentes sobre la materia y el derecho común.

Las actuaciones se sujetarán a los principios de la legalidad, debido proceso, igualdad de las partes, economía, gratuidad, celeridad, eficacia y oficiosidad, entre otros.
Informalidad en el procedimiento

Informalidad en el procedimiento

Art. 98.- En los procedimientos no serán exigidas mayores formalidades para su tramitación, salvo las necesarias para la validez de ciertos actos y la garantía de los administrados.

Potestad para dictar medidas cautelares

Art. 99.- Cuando exista un riesgo inminente a los derechos a la vida, salud, seguridad y medio ambiente en el consumo o uso de bienes o servicios, el Presidente de la Defensoría podrá decretar medidas cautelares de oficio; debiendo promover el procedimiento sancionatorio, dentro de los cinco días siguientes.

Iniciado un procedimiento y previa audiencia especial convocada al efecto, el Tribunal Sancionador deberá pronunciarse sobre las medidas cautelares decretadas por el Presidente de la Defensoría. Asimismo, podrá ordenar cualesquiera de las medidas cautelares enunciadas en el Art. 100, tendientes a salvaguardar los derechos del consumidor comprendidos en esta ley.

Las medidas cautelares podrán decretarse siempre que:

a) Existan elementos suficientes para considerar que lo reclamado podría causar un daño inminente o irreparable para el consumidor;

b) Pudieran producirse daños a terceros o daños a intereses públicos o colectivos; o

c) El daño que causare lo reclamado fuese acrecentándose, impidiendo que en algún momento se volviese al estado anterior al daño causado.

Tipos de medidas cautelares

Art. 100.- Entre las medidas cautelares que pueden adoptarse de conformidad con la presente ley se encuentran:

a) El retiro o suspensión provisional de la producción o comercialización de bienes o prestación de servicios;

b) El decomiso provisional de bienes peligrosos, adulterados, deteriorados o falsificados;

c) Ordenar el cese de actividades prohibidas en la ley u ordenar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la misma; y

d) La rendición de fianza suficiente para garantizar los resultados de los procedimientos.

e) Cualquier otra medida de carácter provisional que resulte necesaria para asegurar la eficacia de la resolución, el buen fin del procedimiento, el cese de los efectos de la infracción y las exigencias de los intereses generales, siempre que exista apariencia de buen derecho y peligro, lesión o frustración por demora. (6)

Actas

Art. 101.- A efecto de documentar y dar fe de actos que se realicen durante el procedimiento, se asentarán actas que contendrán: fecha, nombre y apellido de las personas que asistan y calidad en que actúan; constancia de inasistencia de quienes estaban obligados a intervenir e indicación de las diligencias realizadas y su resultado. Concluida la diligencia, será leída el acta, firmarán todos los intervinientes y, cuando alguno no supiere o no pudiere firmar, lo hará alguien a ruego; si alguno no quisiere firmar, se hará mención de ello.

Harán fe las actas mediante las cuales los delegados o encomendados de la Defensoría hagan constar las actuaciones que realicen, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad. El mismo valor probatorio tendrán los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones. (6)

No será necesaria la firma de las personas intervinientes en la respectiva acta, cuando las diligencias fueren realizadas de forma virtual. En tal caso, bastará la firma del funcionario de la Defensoría del Consumidor y el respectivo respaldo de grabación mediante tecnologías de la información, así como la comunicación de las diligencias para sus respectivos efectos legales. (6)

Inspecciones por medio de delegado encubierto (6)

Art. 101-A.- Para efectos de la presente ley, el delegado encubierto es un representante de la Defensoría del Consumidor autorizado para constatar el cumplimiento de promociones y ofertas, así como verificar la existencia de aumento del precio de bienes o servicios por compras con la tarjeta de crédito o diferenciaciones por compras en efectivo, prácticas abusivas, publicidad ilícita o falsa, obligaciones y prohibiciones especiales para los proveedores de servicios financieros y verificar diferencia de precios entre el ofrecido o regulado por ley y el constatado. El mismo realizará visitas como consumidor adquiriente de bienes o servicios, y, al constatar el incumplimiento por parte del proveedor, procederá a identificarse como delegado encubierto, mostrando su credencial y su documento de identidad. Posteriormente, para documentar y dar fe del incumplimiento de los hechos verificados, levantará acta de comprobación de la infracción realizada, la cual deberá cumplir con los requisitos del Art. 101 de la presente ley. (6)

Si en la práctica de la diligencia antes descrita se encontraren efectos concernientes a otras infracciones distintas al objeto por el que se realizó la diligencia, se deberá realizar el procedimiento correspondiente. (6)

Formación del expediente

Art. 102.- De todo trámite sancionatorio o de solución de conflictos que se realice en la Defensoría, se formará un expediente que contendrá las resoluciones que se pronuncien y los documentos vinculados al caso. Las partes y sus apoderados tendrán libre acceso al expediente.

Requisitos de validez

Art. 103.- Las providencias de mero trámite, así como las que decidan el fondo del asunto, serán escritas y contendrán el lugar y fecha en que se dictan, la decisión que se adopta y la firma de los que la pronuncian.

Plazos y notificaciones

Art. 104.- Los términos a que se refiere esta ley comprenderán solamente los días hábiles.

Las notificaciones podrán realizarse utilizando cualquier medio técnico, sea electrónico, magnético o cualquier otro, que posibilite la constancia por escrito y ofrezca garantías de seguridad y confiabilidad. De la misma forma podrá citar, solicitar informes y en general efectuar toda clase de acto de comunicación procesal.

Improponibilidad (6)

Art. 105.- En general, quedan excluidas de los medios alternos de solución de conflictos, las disputas entre el proveedor y el consumidor que no sean susceptibles de transacción y aquéllas que estén inseparablemente unidas a otras sobre las que las partes no tengan poder de disposición y no sean susceptibles de transacción.

Motivación de resolución

Art. 106.- Las resoluciones que afecten derechos de los consumidores o de los proveedores, deberán ser

suficientemente fundamentadas en los hechos probados y las razones legales procedentes, bajo pena de nulidad.

Prescripción

Art. 107.- Las infracciones prescribirán en el plazo de cinco años contados desde el día siguiente a aquel en que se hubiera cometido la misma. El plazo de prescripción de la infracción se interrumpirá con la iniciación del procedimiento administrativo sancionatorio debidamente comunicada al presunto responsable. (6)

Las sanciones impuestas por dichas infracciones prescribirán en el término de cinco años contados desde que hubiere quedado firme la respectiva sentencia.

CAPÍTULO II

MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS
CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y DE LOS MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Centro de Solución de Controversias

Art. 108.- La Defensoría contará con un Centro de Solución de Controversias, a fin de resolver los conflictos entre proveedores y consumidores, a través de medios alternos de solución de controversias, de manera simple, breve, gratuita y confidencial.

Dichos medios alternos constituyen trámites adicionales y previos al procedimiento administrativo sancionador, para cuyo desarrollo y finalización el Centro de Solución de Controversias dispondrá de un plazo máximo de doce meses posteriores a su iniciación. Se exceptúan de lo anterior los casos de interés colectivo determinado o determinable, en los cuales el plazo máximo será de dieciocho meses. Cuando el plazo máximo concedido para el desarrollo de los medios alternos de solución de conflictos culmine sin haber alcanzado acuerdo o arreglo del conflicto entre los intervinientes, se emitirá el auto de remisión que ponga fin a esa etapa y se continuará con el trámite respectivo para el inicio del procedimiento administrativo sancionador, en caso que corresponda. (6)

Denuncia

Art. 109.- Los consumidores que se consideren afectados en sus derechos o intereses legítimos por actuaciones de proveedores de bienes o servicios que contravengan la ley,

podrán presentar la denuncia, de forma individual o colectiva, ante la Defensoría a fin de que se resuelva administrativamente el conflicto. (6)

La denuncia podrá presentarse en forma escrita, verbal, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio idóneo, debiendo contener al menos:

a) La identificación y datos generales del denunciante;

b) La identificación y datos generales del proveedor;

c) Una descripción de los hechos que originaron la controversia; y

d) La pretensión del denunciante.

e) En caso de las denuncias de interés colectivo a instancia de parte, se debe incluir el nombramiento del representante o representantes del colectivo de denunciantes. (6)

Si la denuncia no cumple con los requisitos legales establecidos en el inciso anterior, la Defensoría prevendrá al interesado para que subsane las omisiones dentro del plazo de diez días, transcurridos los cuales declarará la admisión o la inadmisibilidad de la misma, quedándole a salvo el derecho de presentar nuevamente la denuncia, si fuera procedente conforme a la ley. (6)

Si la denuncia fuere declarada inadmisible, la resolución que se pronuncie será debidamente motivada y admitirá recurso de apelación, el cual se tramitará de acuerdo a las reglas establecidas en la Ley de Procedimientos Administrativos. (6)

Denuncia Oficiosa de Interés Colectivo Determinado o Determinable (6)

Art. 109-A.- De conformidad con las competencias establecidas en el artículo 58 literal i) de la presente Ley, el presidente de la Defensoría del Consumidor podrá iniciar de forma oficiosa la tramitación de una denuncia conforme al artículo precedente y hacer uso de los medios alternos de solución de controversias previstos en este capítulo, al tener el conocimiento de una problemática de consumo que afecte los intereses de un colectivo de consumidores determinado o determinable, vinculados con uno o varios proveedores por una relación contractual. (6)

Colectivización de denuncias (6)

Art. 109-B.- Sin perjuicio del derecho de toda persona a actuar individualmente para la defensa de sus intereses, cuando en la tramitación de denuncias se identifiquen pretensiones correspondientes a una pluralidad de personas que tengan un mismo fundamento, sean en contra del mismo proveedor y recaigan sobre una misma pretensión, se procederá a la colectivización del expediente para dar trámite a una denuncia colectiva. (6)

Avenimiento

Art. 110.- Recibida la denuncia, se calificará la procedencia del reclamo y se propondrá a las partes un avenimiento inmediato basado en la equidad y justicia, aplicando un mecanismo en el que se haga uso de cuanto medio se estime adecuado.

Además se intentará la comunicación directa con el proveedor por cualquier medio idóneo para buscar una solución expedita a la pretensión del consumidor; en caso que se obtenga una resolución favorable para el denunciante, la Defensoría dará seguimiento al asunto.

Si no se resuelve la controversia planteada o la solución aceptada no se cumple en tiempo y forma, el consumidor

interesado, su apoderado o representante legal en su caso, deberá ratificar su denuncia por cualquier medio, presentando pruebas de la relación contractual, a fin de que se dé inicio a las diligencias que se regulan en los artículos siguientes.

Conciliación

Art. 111.- La conciliación procederá cuando exista petición expresa del consumidor para proceder directamente a ello, o si una vez intentado el avenimiento sin ningún resultado satisfactorio las partes no soliciten la mediación o el arbitraje. Para tal fin, se citará a conciliación hasta por segunda vez al supuesto responsable del hecho denunciado.

La Defensoría dentro de los cinco días siguientes designará a un funcionario para que actúe como conciliador y citará a las partes señalando lugar, día y hora para la comparecencia a la audiencia conciliatoria, quienes podrán hacerlo personalmente o por medio de apoderado con facultad expresa para conciliar, haciéndose constar en acta el resultado de la misma. Cuando las partes no hubieren logrado acuerdo alguno, se hará constar únicamente la ausencia de acuerdo, excluyendo toda otra declaración o manifestación que estas vertieren en la audiencia; si el acuerdo fuere parcial, se hará constar en acta el acuerdo y el proceso continuará sobre los puntos en que no hubo acuerdo. (6)

En caso de acuerdo conciliatorio, éste producirá los efectos de la transacción, y la certificación del acta tendrá fuerza ejecutiva.

El arreglo conciliatorio entre el proveedor y el consumidor no significa aceptación de responsabilidad administrativa de aquél.

Incomparecencia a la audiencia

Art. 112.- En caso que alguna de las partes no se presentare a la audiencia conciliatoria, se citará por segunda vez para celebrarla en un plazo no mayor de diez días.

De no asistir el proveedor por segunda vez sin causa justificada, se presumirá legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor, haciéndolo constar en acta y se remitirá el expediente al Tribunal Sancionador, para que se inicie el procedimiento que corresponda.

En caso que el consumidor no asista por segunda vez a la audiencia de conciliación y no presente justificación, se tendrá por desistido el reclamo y se archivará el expediente, no pudiendo éste presentar otro reclamo por los mismos hechos. La justificación de inasistencia tendrá que presentarse en el plazo de tres días contados a partir de la fecha de la audiencia.

Autoridad competente

Art. 113.- En el acto de la conciliación, el funcionario delegado por la Defensoría actuará como moderador de la audiencia, oirá a ambas partes y pondrá fin al debate en el momento que considere oportuno; hará ver a los interesados la conveniencia de resolver el asunto en una forma amigable; pero si no llegaren a un acuerdo les propondrá la solución que estime equitativa, debiendo los comparecientes manifestar si la aceptan total o parcialmente o si la rechazan.

Igualdad de las partes

Art. 114.- En materia de conciliación, mediación y arbitraje regulados por esta ley, ninguna persona gozará de condición especial en razón del cargo.

Mediación

Art. 115.- Procederá la mediación cuando el consumidor la solicite de manera expresa; para tal fin, se citará a mediación hasta por segunda vez, al supuesto responsable del hecho denunciado.

La Defensoría dentro de los cincos días siguientes designará inmediatamente un mediador, que será un facilitador de la comunicación entre las partes; luego procederá a citarlas para la primera audiencia conjunta, señalándoles día y hora para su comparecencia.

Audiencia de mediación

Art. 116.- En la primera audiencia conjunta, el mediador iniciará el procedimiento indicando a las partes el rol que desempeñará durante la mediación, les brindará información básica sobre el procedimiento a seguir y concretará las reglas de comportamiento que deben observar dentro de las audiencias.

El mediador podrá celebrar audiencias privadas con cada uno de los interesados, previa comunicación y consentimiento de la otra parte.

Durante todo el procedimiento de mediación, los mediadores deberán respetar los principios de confidencialidad e imparcialidad.

Acuerdo de mediación

Art. 117.- En caso de acuerdo total o parcial de la controversia se levantará acta, la cual producirá los efectos de la transacción. La certificación que de ella extienda la Defensoría tendrá fuerza ejecutiva.

Acuerdos con centros de mediación y arbitraje

Art. 118.- Para realizar la mediación y arbitraje, la Defensoría también podrá celebrar convenios con otras entidades públicas y universidades que tengan Centros de Mediación y Arbitraje, quienes deberán cumplir con los requisitos y procedimientos establecidos en esta ley y su reglamento.

Arbitraje (1)

Art. 119.- Si no se lograre resolver el conflicto por medio de la conciliación o la mediación, se propondrá a los interesados en el asunto, que el conflicto sea sometido a arbitraje, el cual se desarrollará de acuerdo al procedimiento establecido en la presente ley y su reglamento, el cual podrá ser modificado por las partes de común acuerdo, siempre que se respeten los principios de igualdad, audiencia, contradicción y debido proceso.

En los casos de arbitraje en materia relacionada con derechos de los consumidores, no tendrán aplicación las normas contenidas en la ley de mediación, conciliación y arbitraje, salvo en forma supletoria para lo no dispuesto expresamente en la presente ley.

La Defensoría podrá implementar sistemas generales y voluntarios de adhesión de proveedores al arbitraje de consumo, para lo cual se requerirá la expresión de su voluntad por medio de ofertas públicas o por declaraciones de sometimiento depositadas en la defensoría, en los que conste de manera inequívoca la voluntad del proveedor de someter sus controversias en materia de consumo, al arbitraje regulado en la presente ley y previo cumplimiento de los requisitos establecidos en el reglamento.

La Defensoría podrá crear administrativamente sistemas de incentivos para los proveedores que se adhieran de manera

general al arbitraje de consumo. (1)

Tipos de arbitraje

Art. 120.- Las materias sometidas al proceso arbitral se podrán resolver por medio de arbitraje basado en equidad, arbitraje técnico o arbitraje de derecho.

Para los efectos de aplicación de esta ley se deberá entender por:

a) Arbitraje en equidad; llamado también de amigables componedores, que es aquel en que los árbitros proceden con entera libertad, deciden según sea más conveniente al interés de las partes, sin atender más que a su conciencia, la verdad y la buena fe;

b) Arbitraje Técnico; es aquel cuando los árbitros pronuncian su fallo en razón de sus específicos conocimientos en una determinada ciencia, arte u oficio; y

c) Arbitraje de derecho; es aquel en el cual los árbitros fundamentan su decisión en el derecho positivo vigente.

Se iniciará el procedimiento arbitral si el proveedor y el consumidor así lo acuerdan, sin necesidad de procedimientos de conciliación o mediación previo. En el caso que el consumidor o el proveedor hayan solicitado el procedimiento arbitral, la Defensoría deberá cumplir el procedimiento establecido en los artículos siguientes.

También procederá el arbitraje si las partes han aceptado someterse a este procedimiento en la etapa de conciliación o mediación o si así lo hubieran convenido en el contrato o en cláusula compromisoria al mismo. Si se tratare de contratos de adhesión, la cláusula arbitral no deberá formar parte de las cláusulas impresas en los formularios utilizados, sino que debe

aparecer como cláusula adicional libremente discutida por las partes.

El arbitraje será gratuito para las partes, salvo que éstas decidan contratar árbitros por su cuenta, en cuyo caso asumirán el costo de los mismos.

Solicitud de arbitraje

Art. 121.- La solicitud de arbitraje deberá reunir los siguientes requisitos:

a) Los datos que permitan identificar al consumidor y lugar donde puede ser notificado;

b) Los datos que permitan identificar al proveedor y lugar donde puede ser notificado;

c) La descripción breve de la disputa y el monto de la misma;

d) La petición de someter la disputa a arbitraje, la clase de arbitraje propuesto y en caso de ser procedente, la designación del árbitro que le corresponde, o bien la solicitud de que los árbitros sean designados por la Defensoría. En caso de existir acuerdo previo de arbitrajes entre las partes, deberá anexarse copia de dicho acuerdo; y

e) Lugar o medio técnico para recibir notificaciones.

Principios de la excepción del arbitraje

Art. 122.- La excepción de arbitraje se regirá por los siguientes principios:

a) El convenio arbitral implica renuncia de las partes a iniciar proceso judicial sobre la materia o controversias

sometidas al arbitraje; y

b) La autoridad judicial que tome conocimiento de una controversia sujeta a convenio arbitral, debe declararse incompetente de conocer del caso cuando lo solicite la parte judicialmente demandada. En este caso, dicha parte puede oponer la excepción de arbitraje, que habrá de ser resuelta sin mayor trámite y sin lugar a recurso alguno contra la decisión.

Notificación

Art. 123.- Después de recibida la solicitud de arbitraje, la Defensoría deberá notificársela al proveedor o al consumidor según el caso.

Contestación

Art. 124.- El proveedor o el consumidor, según sea el caso, deberán 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 que no exista acuerdo previo; su no contestación se tendrá como negativa y se archivará el expediente, siempre y cuando no existan elementos sobre el posible cometimiento de una infracción, pues en tal caso se tramitará el correspondiente procedimiento sancionador de conformidad con el Art. 143, letra d). (1)

En caso de aceptar el arbitraje propuesto, su contestación deberá reunir en lo pertinente los requisitos establecidos para la solicitud de arbitraje.

El arbitraje de consumo será en equidad, salvo que el monto de la reclamación sea superior a tres mil dólares, y que las partes opten por el arbitraje técnico o de derecho en la etapa de conciliación, o cuando el acuerdo de sometimiento a la jurisdicción arbitral de consumo se realice ante la Defensoría del Consumidor. (1)

Cuando se actúe por medio de apoderado o representante legal, deberá legitimarse adecuadamente la personería con la que actúa.
En caso de que exista acuerdo previo, la Defensoría notificará de la presentación de la solicitud a la otra parte, a efecto de que designe el árbitro que le corresponde si procediere, o acuerde la designación del árbitro único según sea el caso, si tuviere estas facultades; de no hacerlos, el nombramiento lo hará la Defensoría.

Nombramiento de árbitros

Art. 125.- En caso de disputas cuya cuantía sea de hasta tres mil dólares de los Estados Unidos de América, conocerá del procedimiento abreviado para menor cuantía un sólo árbitro nombrado por la Defensoría, o por las partes si éstas se ponen de acuerdo. (1)

Si se tratare de disputas de cuantía superior, podrá conocer un Tribunal de árbitro único o de tres árbitros nombrados por la Defensoría, en el procedimiento común regulado en los artículos siguientes, según la voluntad de las partes; salvo que éstas dispusieren designar de común acuerdo, en el primer caso al árbitro, o nombrar cada una un árbitro en el segundo caso, debiendo los así designados nombrar al tercer árbitro; en caso de no ponerse de acuerdo, la designación la hará la Defensoría. (1)

Los árbitros a los que se refiere el presente artículo, serán elegidos de entre una lista de árbitros acreditados por la Defensoría y su remuneración correrá a cargo de ésta, salvo el caso en que las partes o alguna de ellas decida nombrar su propio árbitro, en cuyo caso la remuneración será por su cuenta. (1)

Sólo las personas naturales que se encuentren en el pleno ejercicio de sus derechos ciudadanos podrán ser designadas como árbitros. Cuando el arbitraje hubiere de decidirse con sujeción a derecho, los árbitros serán además, abogados en el libre ejercicio de la profesión. Cuando el arbitraje se deba resolver conforme a normas o principios técnicos, los árbitros deberán ser expertos en el arte, profesión u oficio respectivo.

Recusaciones e impedimentos

Art. 126.- Los árbitros podrán ser recusados por las partes ante la Defensoría por cualquier circunstancia motivada que haga dudar de su imparcialidad; en cuyo caso la Defensoría decidirá sobre el asunto, previa audiencia al árbitro recusado dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes.

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

De igual manera el árbitro deberá revelar a la Defensoría y a las partes, cualquier circunstancia que podría motivar duda sobre su imparcialidad o independencia.

Sustitución de árbitros

Art. 127.- En caso de haber lugar a la recusación, renuncia, muerte, enfermedad del árbitro o por cualquier otra circunstancia que no haga posible la continuidad de sus funciones, la parte que lo nombró podrá sustituirlo, de no hacerlo, la Defensoría procederá a su sustitución.

Inicio y duración del arbitraje

Art. 128.- Una vez el árbitro único o el tercer árbitro, según sea el caso, manifieste su aceptación del cargo a la Defensoría y a las partes por escrito, iniciará el plazo del proceso arbitral, debiendo dictarse el laudo dentro de los sesenta días siguientes para el procedimiento común y cuarenta días para el procedimiento abreviado para menor cuantía, salvo que las partes acuerden prorrogar dichos términos. (1)

Audiencia de instalación del tribunal

Art. 129.- Cuando el árbitro único o el tercer árbitro, según sea el caso, manifieste su aceptación del cargo, la Defensoría procederá a instalar el tribunal arbitral nombrando al Presidente y Secretario del mismo, y señalará el plazo de cinco días contados a partir de la realización de esta audiencia para que el consumidor presente su demanda.
(1) Inciso segundo derogado por: D.L. 286/2013

Demanda y su modificación

Art. 130.- La demanda deberá contener como requisitos mínimos:

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 al demandado.

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

El ofrecimiento y aportación de prueba referente a hechos

nuevos o supervenientes quedarán sujetos a la resolución motivada del tribunal arbitral para su aceptación, basándose en los principios de igualdad procesal, contradicción y seguridad jurídica. La demanda sólo podrá modificarse antes de la contestación de la misma.

Contestación de la demanda

Art. 131.- La contestación de la demanda deberá llenar en lo pertinente, los requisitos 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 podrá reconvenirse al demandante, en cuyo caso éste deberá contestar la reconvención en el término de cinco días hábiles contados a partir de la notificación de la misma, de la reconvención.

Con la contestación deberán oponerse las excepciones que se pretendan hacer valer.

Audiencias de prueba y su valoración

Art. 132.- Las audiencias de prueba se realizarán previa cita de las partes y con la presencia de todos los miembros del tribunal.

Las pruebas serán valoradas según las reglas de la sana crítica.

Prueba pericial

Art. 133.- En el curso de los procedimientos de arbitraje establecidos en la presente ley, podrá recurrirse a la opinión de uno o más peritos nombrados por el árbitro, excepto que todas las partes propongan espontánea y unánimemente el nombramiento de dos peritos o de uno sólo. Para este efecto, se prevendrá a las partes que concurran a la oficina del Centro de Solución de Controversias y Medios Alternos de Solución de Conflictos de la Defensoría del Consumidor en las horas 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, el árbitro procederá a efectuarlo.
En el caso de discordia entre los peritos, el árbitro nombrará un tercero para que la dirima.
Los peritos nombrados serán remunerados por la Defensoría, salvo que las partes decidan nombrarlos, en cuyo caso asumirán el costo de los mismos.

Los peritos están obligados a hacer uso confidencial de la información que se les proporcione para los casos en los cuales haya contención entre partes, así como de los informes que ellos generen.

Audiencia de alegatos

Art. 134.- Los alegatos serán orales y las partes presentarán al tribunal arbitral un resumen escrito de ellos.

Laudo

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 siguientes a la notificación. El tribunal deberá siempre fundamentar o motivar su laudo según sea el caso; deberá ser firmado por los árbitros y contendrá la fecha y lugar en que se dictó. Cuando haya tres árbitros y 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 del tribunal deberá ser fundamentada o motivada y se tomará por mayoría; el voto en contra deberá ser razonado.

Audiencia de notificación

Art. 136.- El tribunal citará a las partes con antelación para entregarles en audiencia copia del laudo firmada por 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.

Procedimiento abreviado para menor cuantía

Art. 136-A.- Las solicitudes de arbitraje cuya pretensión sea de cuantía indeterminada y aquellas que sean de un monto inferior a los tres mil dólares de los Estados Unidos de América, se regirán por el proceso abreviado para menor cuantía regulado en la presente ley y su reglamento.

En el procedimiento abreviado para menor cuantía, cuando el árbitro único manifieste su aceptación del cargo, la Defensoría procederá a notificar al consumidor a fin de que presente su demanda por escrito dentro de los cinco días posteriores.

Recibida la demanda, el árbitro procederá a resolver por medio de auto sobre la admisión de la misma, en el plazo de tres días desde su presentación. Si constatara, tras el examen de la misma, que se cumplen todos los presupuestos procesales y que no tiene defectos, dictará auto de admisión.

Si la demanda tuviera defectos subsanables, el árbitro advertirá a la parte sobre los mismos, otorgándole el plazo de tres días para que los subsane, advirtiéndole que si no lo efectuase, la declarará inadmisible. Más, si los defectos de la demanda fueran insubsanables, el árbitro dictará auto declarándola improponible.

La parte demandada tendrá un plazo de ocho días, contados desde la fecha de notificación de la reclamación, para contestar la misma y con ésta deberá agregarse la prueba documental de la que pretendiera valerse.

Contestada la demanda o vencido el plazo para hacerlo sin que el demandado lo hubiera hecho, el árbitro fijará audiencia para que concurran las partes, en un plazo máximo de ocho días.

Si por causa justificada la audiencia no pudiera realizarse, el árbitro señalará por única vez una nueva fecha para su práctica, la que se desarrollará, aún en el caso de incomparecencia del consumidor o del proveedor reclamado.

La audiencia será oral, pudiendo las partes hacer las alegaciones que consideren necesarias para la mejor defensa de sus intereses. Las excepciones a la reconvención, en caso de existir, se alegarán en la audiencia.

En la audiencia, el árbitro deberá intentar la conciliación entre las partes, la que de lograrse, el acuerdo será elevado a la categoría de laudo arbitral definitivo.

No lograda la conciliación, el árbitro oirá a las partes y ordenará la producción de las pruebas que estime pertinentes. Las partes podrán solicitar, al menos con tres días de antelación a la fecha de la audiencia, aquellas pruebas que, para practicarse en la misma, necesiten diligencias de citación o requerimiento. Oídas las partes, el árbitro podrá dictar sin más trámite el laudo si lo estima conveniente, caso contrario, el laudo deberá dictarse en el plazo máximo de tres días, contados a partir de la fecha de finalización de la audiencia, el cual será notificado de forma escrita a las partes.

Los demás aspectos del procedimiento abreviado serán regulados en el reglamento de la ley, considerándose estas

como reglas de arbitraje institucional; pudiendo el árbitro decidir sobre cuestiones del procedimiento aplicables de manera supletoria a lo anterior, los procedimientos establecidos para el procedimiento general regulados en la presente ley.

Los plazos a los que se refiere el proceso abreviado de menor cuantía serán contados en días calendario. (1)

Aclaración, corrección o adición del laudo arbitral

Art. 137.- El laudo estará sujeto a aclaración, corrección o adición; la petición para tales efectos deberá ser presentada por cualquiera de las partes 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.

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 que de manera taxativa se establecen en la presente ley. 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.

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 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 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 resolutiva 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 los árbitros o haberse concedido más de lo pedido; e

i) No haberse decidido sobre cuestiones sujetas al arbitramento.

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

Admisibilidad y rechazo

Art. 140.- La Cámara de Segunda Instancia competente rechazará el recurso de nulidad cuando aparezca manifiesto que su interposición es extemporánea o cuando las causales no corresponden a ninguna de las señaladas en el artículo anterior.

En la providencia por medio de la cual la Cámara se avoque al conocimiento del recurso, si éste resultare procedente, ordenará el traslado sucesivo por cinco días hábiles al recurrente para que lo sustente y a la parte contraria para que presente su alegato. Los traslados se correrán en la secretaría y sin necesidad de nueva providencia.

En caso de que el recurso no sea sustentado por el recurrente, la Cámara de Segunda Instancia lo declarará inadmisible con condena en costas a su cargo.

Procedimiento y caducidad del recurso

Art. 141.- Efectuado el traslado y practicadas las pruebas necesarias a juicio de la Cámara de Segunda Instancia, se decidirá el recurso en un plazo de diez días.

Cuando ocurriere cualquiera de las causales señaladas en los literales a), b), c), d), e) y f) del Art. 139 de esta ley, la Cámara declarará la nulidad del laudo. En los demás casos ordenará al tribunal arbitral que efectúe las correcciones o adiciones del caso.
Contra la providencia de la Cámara de Segunda Instancia no podrá interponerse recurso alguno, incluso el de casación.

Valor del laudo arbitral

Art. 142.- La certificación del laudo arbitral firme tiene la misma fuerza y validez de una sentencia judicial ejecutoriada y pasada en autoridad de cosa juzgada y deberá ser expedida por la Defensoría.

CAPÍTULO III
PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO

Inicio del procedimiento

Art. 143.- El procedimiento se inicia:

a) Cuando alguna de las partes haya desistido de someter el conflicto a alguno de los medios alternos de solución de controversias;

b) Si se tratare de intereses colectivos o difusos;

c) Si tratándose de intereses individuales no hubo arreglo en la mediación o conciliación, o el acuerdo alcanzado no fue cumplido; y, (6)

d) Al tener la Defensoría conocimiento de la infracción por cualquier medio.

En los casos de los literales "a" y "c", el procedimiento se iniciará con la certificación que al efecto remita el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría, la que deberá ser remitida en un plazo máximo de diez días, contados desde la última audiencia con el consumidor.

En el caso del literal "b", por denuncia escrita de la Presidenta o del Presidente de la Defensoría o por las asociaciones de consumidores acreditadas; y, en el caso del literal "d", por denuncia escrita de la Presidenta o Presidente de la Defensoría. La denuncia a que se refieren los incisos anteriores, deberá exponer la identificación y datos generales del denunciante y del proveedor, las conductas observadas, disposiciones legales que se consideren infringidas, así como la calificación que le merezcan los hechos, la pretensión del denunciante y

otros datos que considere oportunos; además la Presidenta o Presidente de la Defensoría expondrá las medidas cautelares que hubiere ordenado, y las asociaciones de consumidores podrán solicitar las que consideren necesarias. (1)

Trámite

Art. 144.- El Tribunal, una vez recibida la denuncia, resolverá sobre su admisión en el plazo de cinco días, teniendo en cuenta si se han aportado los elementos necesarios para imputar a una persona el presunto cometimiento de una infracción.

Si la denuncia presentada no cumple los requisitos legales establecidos en el artículo anterior, el Tribunal prevendrá al denunciante para que cumpla o subsane lo observado de conformidad con lo establecido en la Ley de Procedimientos Administrativos. (6)

En la formulación de la prevención, se indicará al denunciante que, de no cumplir con los requisitos que se le exigen, se declarará inadmisible la denuncia, quedando a salvo su derecho de presentar nueva denuncia si fuere procedente. (1)

Exceptuando los casos colectivos determinados o determinables, cuando los hechos planteados en la denuncia fueren constitutivos de infracción leve y tratándose de un infractor que no hubiese sido sancionado o apercibido con anterioridad, el Tribunal Sancionador, previa audiencia de los interesados y teniendo en cuenta la naturaleza de los hechos, podrá adoptar medidas alternativas a la imposición de una sanción, siguiendo el procedimiento previsto en el artículo 157 de la Ley de Procedimientos Administrativos. (6)

El procedimiento administrativo sancionatorio deberá concluirse por resolución final notificada en el plazo máximo de dieciocho meses posteriores a su iniciación. Se exceptúan de lo anterior los casos de interés colectivo determinado

o determinable, en los cuales el plazo máximo será de veinticuatro meses. (6)

Procedimiento simplificado

Art. 144-A.- Cuando se trate de denuncias de oficio, y los hechos estén claramente determinados, por haberse consignado en actuaciones de la Defensoría del Consumidor o probado con actuaciones de otras instituciones haberse reconocido por el infractor, constar en registros administrativos o por otras circunstancias justificadas, el expediente se podrá tramitar en procedimiento simplificado, de acuerdo con las siguientes reglas:(1)

a) En la resolución de admisión de iniciación, además de lo señalado en el reglamento de esta ley, se especificará el carácter simplificado del procedimiento; (1)

b) En el plazo de cinco días siguientes a la notificación del referido auto, el presunto infractor podrá formular alegaciones y presentar los documentos que estimen convenientes, así como proponer la práctica de las pruebas que consideren necesarias. Este mismo plazo servirá para hacer las alegaciones cuando se hubieran adoptado medidas cautelares anticipadamente; (6)

c) El Tribunal efectuará las actuaciones oportunas y, cuando fuera procedente, ordenará las pruebas que hubiesen sido admitidas. En este procedimiento el Tribunal podrá excepcionalmente ordenar diligencias complementarias que fueren necesarias para dictar su resolución; (1)

d) Realizadas las actuaciones señaladas en el literal anterior, el Tribunal dictará la resolución definitiva. Antes de dictar esta resolución, si apreciase que han dejado de concurrir los extremos que justifican el procedimiento simplificado o a la vista de la complejidad de las infracciones o, en su caso, de las reclamaciones de los consumidores, el Tribunal podrá resolver que continúe la instrucción por los trámites del procedimiento ordinario, notificándose así al presunto infractor, en su caso, a los interesados para que en el plazo de cinco días hagan alegaciones o propongan prueba si lo consideran conveniente; y (1)

e) La resolución que decide tramitar el expediente mediante el procedimiento simplificado no admitirá ningún recurso. (1)

En cualquier caso, se seguirá este procedimiento conforme a lo prescrito para el procedimiento simplificado en la Ley de Procedimientos Administrativos. (6)

Ampliación y Modificación de la denuncia (6)

Art. 144-B.- La denuncia podrá ser modificada o ampliada hasta antes de la apertura a pruebas, independientemente del tipo de procedimiento sancionatorio establecido en esta ley. (6)

Citación del denunciado

Art. 145.- Iniciado el procedimiento, el Tribunal citará al proveedor para que comparezca a manifestar su defensa por escrito dentro del plazo de cinco días contados desde el siguiente al de la notificación.

Vencido el término, habiendo comparecido o no el proveedor, se abrirá a prueba por ocho días. (1)

Fase probatoria

Art. 146.- Durante el término de prueba, las partes podrán presentar y solicitar las pruebas que estimen pertinentes.
El Tribunal deberá disponer de oficio en cualquier momento del procedimiento, la práctica de la prueba que estime

procedente, dando intervención a los interesados.
Serán admitidos los medios de prueba reconocidos en el derecho común, en lo que fuere aplicable y los medios científicos idóneos.
Las pruebas aportadas en el proceso serán apreciadas según las reglas de la sana crítica.

Resolución final (6)

Art. 147.- El Tribunal, concluidas las actuaciones, dictará resolución dentro del procedimiento administrativo sancionador. (6)

Las resoluciones finales del Tribunal, con excepción de las emitidas en los procedimientos simplificados, admitirán el recurso de reconsideración, el que se tramitará y resolverá conforme lo establece la Ley de Procedimientos Administrativos. (6)

Aclaraciones y correcciones

Art. 148.- En cualquier momento, el Tribunal podrá rectificar, de oficio o a instancia de parte, los errores materiales, de hecho y aritméticos que contengan las resoluciones. (6)

Las aclaraciones y correcciones podrán hacerse dentro de los cinco días siguientes a la notificación de la resolución, o en su caso, a petición del interesado, presentada dentro del plazo improrrogable de tres días siguientes al de la notificación.

El recurso de reconsideración, en los casos en que esté habilitado, tendrá carácter optativo para efectos de la acción contencioso administrativa. (6)

Resoluciones (1)

Art. 149.- La resolución definitiva o la que resuelve un incidente,

será firmada por todos los miembros del Tribunal, aún en el caso de voto razonado. Las providencias de trámite podrán ser resueltas por uno solo de los miembros, salvo las que se refieran a la admisión o inadmisibilidad de la denuncia y a la ordenación o rechazo de la prueba.

La certificación de la resolución firme que imponga una sanción o que contenga una orden de dar, hacer o entregar una cosa para la reposición de la situación alterada por el ilícito administrativo, tendrá fuerza ejecutiva. El infractor deberá cumplir la resolución dentro de los diez días siguientes a aquél en que se le haya notificado.

Si la multa no se cumple voluntariamente, la Presidenta o Presidente de la Defensoría solicitará al Fiscal General de la República que haga efectiva la sanción conforme a los procedimientos comunes.

Cuando se hubiere dictado una medida para reponer la situación provocada por el ilícito administrativo, si el sancionado no la cumple en el plazo señalado en el inciso segundo de esta disposición, el interesado podrá solicitar certificación de la resolución para ejercer las acciones respectivas. (1)

Conservación de la acción civil y otras

Art. 150.- En materia de derechos de los consumidores, los proveedores serán sujeto de las sanciones administrativas correspondientes, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que puedan concurrir.

Capacidad para ser parte y legitimación procesal

Art. 150-A.- Sin perjuicio de lo previsto en la legislación común en materia civil y mercantil, podrán ser parte en los procesos judiciales, los grupos de consumidores o usuarios afectados por un hecho dañoso, cuando los individuos que lo compongan

estén determinados o sean fácilmente determinables.

La Defensoría del Consumidor y las asociaciones de consumidores, estarán legitimadas procesalmente para el ejercicio de las acciones judiciales en defensa de los derechos e intereses colectivos o difusos de los consumidores. (1)

TÍTULO V
SISTEMA NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

CAPÍTULO I
ASPECTO GENERALES

Sistema

Art. 151.- Institúyese el Sistema Nacional de Protección al Consumidor, en adelante "el Sistema", para promover y desarrollar la protección de los consumidores, el que estará compuesto por: La Defensoría del Consumidor, dependencias del Órgano Ejecutivo y demás instituciones del Estado que entre los asuntos de su competencia les corresponden velar sectorialmente por los derechos de los consumidores o vigilar a las empresas que operan con el público.

Coordinador del Sistema

Art. 152.- La Defensoría será el ente coordinador del Sistema, así como de la actuación conjunta de las entidades públicas para el cumplimiento de la presente ley. (6)

Actividades del Sistema

Art. 153.- Los integrantes del Sistema, de acuerdo a las facultades establecidas por sus marcos normativos, deberán realizar coordinadamente, entre otras, las actividades siguientes en lo relativo a la protección del consumidor: (6)

a) La formación de sus funcionarios en esta materia;

b) El registro y clasificación de las denuncias presentadas por los consumidores y la sanción impuesta o la exoneración del proveedor, en su caso;

c) La creación de redes de funcionarios participantes del Sistema, para realizar acciones específicas y preventivas de protección de los consumidores;

d) Planificar estratégicamente las actividades necesarias para la vigilancia y la aplicación de la legislación relacionada con los consumidores;

e) La elaboración de instrumentos de información y comunicación;

f) Planificar estratégicamente las actividades necesarias para la vigilancia de mercado y la aplicación de la legislación relacionada con los consumidores; (6)

g) La elaboración de instrumentos o mecanismos de información, atención y comunicación; y, (6)

h) Elaboración y ejecución de acciones que formen parte de las políticas de protección al consumidor; (6)

Actividades de control de calidad

Art. 154.- Las instituciones del Órgano Ejecutivo en el ámbito de sus competencias, organizarán campañas y actividades de control de calidad, especialmente en relación con los siguientes productos y servicios:

a) Los de uso o consumo común, ordinario y generalizado;

b) Los que reflejen una mayor incidencia en los estudios estadísticos o epidemiológicos;

c) Los que sean objeto de reclamaciones o quejas, de las que razonablemente se deduzcan las situaciones de desventaja o indefensión de los consumidores;

d) Los que sean objeto de programas específicos de investigación; y

e) Aquellos otros que, en razón de su régimen o proceso de producción y comercialización, puedan ser fácilmente objeto de fraude o adulteración.

f) Los relacionados con desastres naturales, pandemias o emergencias nacionales; (6)

CAPÍTULO II
LA COOPERACIÓN

Requerimiento de información

Art. 155.- La Defensoría requerirá a cualquier entidad pública la información que considere necesaria para establecer si se ha producido o puede producirse una infracción a la legislación que protege los intereses de los consumidores. El requerido facilitará inmediatamente la información solicitada, para cuyo efecto deberá realizar, en su caso, las investigaciones que fueren necesarias.

La Defensoría podrá nombrar a uno de sus funcionarios para acompañar a los delegados de la entidad requerida en sus investigaciones.

Intercambio de información

Art. 156.- Cuando un funcionario tenga conocimiento que se ha producido una infracción a la legislación que protege los intereses de los consumidores, o considere que existe un grave riesgo de que tal infracción se produzca, lo notificará a la Defensoría y le enviará, sin demora, toda la información necesaria.

Utilización de la información intercambiada

Art. 157.- La información facilitada sólo podrá utilizarse para asegurar el respeto de la legislación que protege los intereses de los consumidores. En cualquier otro caso, la información será confidencial y estará sujeta al secreto profesional, a no ser que se invoque como prueba.

Solicitudes para la aplicación de medidas

Art. 158.- La Defensoría podrá requerir a cualquier funcionario a quien corresponda, entre sus atribuciones legales la protección de los derechos de los consumidores, que adopte las medidas administrativas necesarias para hacer cesar la violación a los derechos de éstos.

La autoridad requerida informará sin demora a la Defensoría de las medidas de ejecución adoptadas.

Coordinación de medidas de protección a los consumidores

Art. 159.- Todo funcionario integrante del Sistema, de ser pertinente, previo a adoptar cualquier medida relacionada con los derechos de los consumidores en su ámbito de competencia, podrá oír a la Defensoría.

Denuncias y base de datos

Art. 160.- Las instituciones del Sistema enviarán regularmente a la Defensoría, estadísticas de todas las denuncias de consumidores recibidas y las resoluciones emitidas en materia de protección al consumidor. La Defensoría mantendrá actualizada una base de datos electrónica, en la que registrará la información recibida, la cual podrá ser consultada por las autoridades competentes y por el público en general.

CAPÍTULO III
LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

Libro de asociaciones

Art. 161.- Para poder gozar de cualquier beneficio que les otorgue la presente ley y disposiciones reglamentarias aplicables, las asociaciones de consumidores deberán ser acreditadas por la Defensoría y figurar en un libro que al efecto se llevará.

De las asociaciones de consumidores

Art. 162.- Las asociaciones de consumidores deberán ser personas jurídicas y comprender entre sus objetivos o finalidades, la protección de los derechos de los consumidores.

Tales asociaciones podrán integrarse en agrupaciones o federaciones privadas de idénticos fines y podrán representar ante la Defensoría a los consumidores cuando se trate de la defensa de los intereses colectivos o difusos.

Condiciones para la acreditación

Art. 163.- Para ser acreditadas, las asociaciones solicitantes deberán presentar prueba de su calidad de persona jurídica y tener entre sus finalidades la protección de los derechos de los consumidores, bien sea con carácter general o en relación con productos o servicios determinados.

Requisitos para ser acreditadas

Art. 164.- Para poder actuar en la promoción y defensa de los derechos de los consumidores, como parte del Consejo Consultivo, las asociaciones de consumidores deberán cumplir con los siguientes requisitos:

a) Estar completamente desinteresadas en la promoción de las causas comerciales o políticas;

b) No tener fines de lucro;

c) No aceptar anuncios de carácter comercial en sus publicaciones;

d) No permitir una explotación comercial proporcionando información incompleta en los consejos que ofrezca al consumidor;

e) No recibir donaciones, aportes o contribuciones de partidos políticos ni de empresas comerciales, industriales o proveedoras de servicio, privadas o estatales, nacionales o extranjeras; y

f) No utilizar medios o acciones injuriantes o difamatorias que dañen o atenten contra la imagen de los proveedores.

Los anteriores requisitos serán calificados por el Presidente de la Defensoría, y el incumplimiento de alguno de ellos con posterioridad a la acreditación dará lugar a la pérdida de la misma, de acuerdo al procedimiento establecido en el reglamento de esta ley.

TÍTULO VI
DISPOSICIONES FINALES, TRANSITORIAS, DEROGATORIAS Y VIGENCIA

CAPÍTULO ÚNICO
ALCANCES

Referencia en otras leyes

Art. 165.- Cuando en una ley se mencione a la autoridad que tutela los derechos de los consumidores, ya sea para delegarle atribuciones o para definir las relaciones con otros órganos e instituciones del Estado, se entenderá que la referencia es a la Defensoría.

Reglamento

Art. 166.- El Presidente de la República emitirá el reglamento de esta ley dentro de los noventa días siguientes a la entrada en vigencia de la misma.

Esta potestad se entiende sin perjuicio de la otorgada al Presidente de la Defensoría.

Aplicación supletoria (6)

Art. 167.- En lo no previsto en esta ley, se aplicará lo dispuesto en la Ley de Procedimientos Administrativos. (6)

Procedimientos administrativos pendientes y contratos vigentes

Art. 168.- Los procedimientos administrativos ya iniciados ante la Dirección General de Protección al Consumidor al momento de entrar en vigencia esta ley, se seguirán tramitando hasta su terminación, de conformidad a lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor que se deroga por el presente Decreto.

INTERPRETACIÓN AUTÉNTICA
DECRETO Nº 1017

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR,

Considerando

I.- Que por Decreto Legislativo Nº. 776, de fecha 18 de agosto de 2005, se aprobó, la Ley de Protección al Consumidor, que fue publicada en el Diario Oficial Nº. 166, Tomo Nº. 368 de fecha 08 de septiembre de ese año, en sustitución de la Ley de Protección al Consumidor contenida en el Decreto Legislativo Nº. 666, de fecha 14 de marzo de 1996, publicada en el Diario Oficial Nº. 58, Tomo Nº. 330 del 22 de marzo de ese mismo año.

II.- Que el inciso primero del Art. 168 de la Ley de Protección al Consumidor, señala que los procedimientos administrativos ya iniciados ante la Dirección General de Protección al Consumidor al momento de entrar en vigencia la misma, se seguirán tramitando, de conformidad a lo establecido en la Ley

de Protección al Consumidor derogada, sin que se exprese claramente en dicha disposición transitoria quien continuará tramitando los procedimientos administrativos a que se refiere.

III.-Que el Art. 86 inciso tercero de la Constitución señala que los funcionarios del Gobierno son delegados del pueblo y no tienen más facultades que las que expresamente les da la Ley.

IV.-Que es indispensable interpretar en forma auténtica los alcances del Art. 168 de la Ley de Protección al Consumidor para evitar confusiones que deriven en violaciones a garantías fundamentales de los administrados, otorgando en forma expresa competencia al Tribunal Sancionador creado por la nueva Ley de Protección al Consumidor para finalizar los procedimientos que se hubiesen iniciado, así como conocer de hechos sucedidos con anterioridad a la vigencia de la actual Ley de Protección al Consumidor y que pudieran dar lugar a la imposición de sanciones administrativas.

Por tanto,

En uso de sus facultades constitucionales y a iniciativa de los diputados Juan Miguel Bolaños Torres y Humberto Centeno Najarro.

Decreta:

Art. 1.- Interprétase auténticamente el primer inciso del Art. 168 de la Ley de Protección al Consumidor, aprobada por Decreto Legislativo Nº. 776, de fecha 18 de agosto de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 166, Tomo 368 de fecha 8 de septiembre de 2005, en el sentido que corresponde al Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, finalizar los procedimientos ya iniciados, así como conocer de hechos sucedidos con anterioridad a la vigencia de la actual Ley de Protección al Consumidor, y que pudieren dar lugar a la imposición de sanciones administrativas, lo cual hará

aplicando los procedimientos y sanciones previstos en la Ley de Protección al Consumidor que se derogó, sin perjuicio de la aplicación directa de los principios y garantías que reconoce al Art. 14 de la Constitución.

Art. 2.- La anterior interpretación se entenderá incorporada al texto del Decreto Legislativo No. 776 citado en el artículo anterior.

Art. 3.- El presente decreto entrará en vigencia a los ocho días después de su publicación en el Diario Oficial. (*)

DADO EN EL PALACIO LEGISLATIVO: San Salvador, a los treinta días del mes de marzo de dos mil seis.

D.O. N° 88, TOMO N° 371, Fecha: 16 de mayo de 2006.

Los contratos suscritos con anterioridad a la entrada en vigencia de esta ley, se mantendrán hasta la finalización del plazo estipulado en cada uno de ellos, salvo que las partes decidan darlos por terminado anticipadamente de conformidad a las cláusulas contenidas en los mismos.

Nombramiento del primer Presidente de la Defensoría, miembros del Consejo Consultivo y del Tribunal Sancionador

Art. 169.- El primer Presidente de la Defensoría será nombrado por el Presidente de la República, a más tardar dentro de los noventa días siguientes a la entrada en vigencia de esta ley, debiendo ejercer las funciones que esta ley le asigna al Presidente de la Defensoría, la Comisionada Presidencial para la Defensoría del Consumidor, nombrada por el Presidente de la República, mediante Acuerdo Ejecutivo No. 5, de fecha 1 de junio de 2004, publicado en el Diario Oficial No. 100, Tomo No. 363, de esa misma fecha, mientras tal nombramiento no se realice.

Los primeros miembros del Tribunal Sancionador serán nombrados por el Presidente de la República, a más tardar dentro de los treinta días siguientes a la vigencia del presente decreto.

Los primeros miembros del Consejo Consultivo serán nombrados por el Presidente de la República, conforme al procedimiento establecido en la presente ley y su reglamento, a más tardar dentro de los noventa días siguientes a la vigencia del presente decreto.

Transferencia de recursos

Art. 170.- La Defensoría iniciará operaciones con las asignaciones presupuestarias de la Dirección General de Protección al Consumidor en el ramo de economía, incluyendo las correspondientes a los diferentes programas que vienen siendo ejecutados por la misma, así como las de la Comisionada Presidencial para la Defensoría del Consumidor en el Presupuesto General de la Nación. Todas las asignaciones presupuestarias a las que se refiere la presente disposición son las correspondientes al año dos mil cinco.

El personal de la Dirección General de Protección al Consumidor, pasa a formar parte de la Defensoría y gozará de todas las prestaciones normales que tiene al momento de entrar en vigencia el presente decreto.

Los bienes muebles de la Dirección General de Protección al Consumidor son transferidos por ministerio de ley, como aporte del Estado al patrimonio de la Defensoría.

Derogatoria

Art. 171.- Derógase la Ley de Protección al Consumidor, contenida en el Decreto Legislativo Nº. 666, de fecha 14 de marzo de 1996, publicado en el Diario Oficial No. 58, Tomo

No. 330, del día 22 de marzo del mismo año.

Vigencia

Art. 172.- El presente Decreto entrará en vigencia treinta días después de su publicación en el Diario Oficial.

DADO EN EL PALACIO LEGISLATIVO: San Salvador, a los dieciocho días del mes de agosto de dos mil cinco.

Ciro Cruz Zepeda Peña,
Presidente

José Manuel Melgar Henríquez,
Primer Vicepresidente

Marta Lilian Coto Vda. De Cuellar,
Primera Secretaria

José Francisco Merino López,
Tercer Vicepresidente

José Antonio Almendáriz Rivas,
Tercer Secretario

Ciro Cruz Zepeda Peña,
Presidente

CASA PRESIDENCIAL: San Salvador, a los treinta y un días del mes de agosto del año dos mil cinco.

PUBLÍQUESE,

Elias Antonio Saca Gonzalez,
Presidente De La República

Yolanda Eugenia Mayora De Gavidia,
Ministra De Economía

D. O. No. 166, Tomo No. 368,
Fecha: 8 de septiembre de 2005.

REFORMAS:

(1) D.L. No. 286, 31 de enero de 2013;
D.O. No.34, T.398, 19 de febrero de 2013.

(2) D.L. No. 51, 5 de julio de 2018;
D.O. No. 141, T. 420, 30 de julio de 2018.

(3) D.L. No. 282, 27 de marzo de 2019;
D.O. No. 70, T. 423, 10 de abril de 2019.

(4) D.L. No. 602, 20 de marzo de 2020;
D.O. No. 58, T. 426, 20 de marzo de 2020.

(5) D.L. No. 566, 15 de noviembre de 2022;
D.O. No. 238, T. 437, 16 de diciembre de 2022.

(6) D.L. No. 405, 7 de junio de 2022;
D.O. No. 119, T. 443, 24 de junio de 2024.

INTERPRETACIÓN AUTÉNTICA:

(*) D.L. No. 1017, 30 DE MARZO DE 2006
D.O. No. 88, T. 371, 16 DE MAYO DE 2006.
(Art. 168, Inc. 1º)

DECRETO No. 286
Disposiciones especiales

Art. 43.- En el caso de la cartera de créditos existentes con

saldos pendientes de pago a la fecha de entrada en vigencia de este decreto, se aplicará lo dispuesto respecto a comisiones y recargos en el Art, 12-A.- de la presente Ley, noventa días después de la entrada en vigencia del presente decreto. En ese periodo no podrá incrementarse el precio de las comisiones o recargos. (1)

Vigencia

Art. 44.- El presente Decreto entrará en vigencia ocho das después de su publicación en el Diario Oficial. (1)

DADO EN EL SALON AZUL DEL PALACIO LEGISLATIVO:
San Salvador, a los treinta y un días del mes de enero de dos mil trece. (1).

Othon Sigfrido Reyes Morales
Presidente

Alberto Armando Romero Rodriguez
Primer Vicepresidente

Guillermo Antonio Gallegos Navarrete
Segundo Vicepresidente

José Francisco Merino López
Tercer Vicepresidente

Francisco Roberto Lorenzana Durán
Cuarto Vicepresidente

Roberto José D'abuisson Munguía
Quinto Vicepresidente

Lorena Guadalupe Peña Mendoza
Primera Secretaria

Carmen Elena Calderón Sol De Escalón
Segunda Secretaria

Sandra Marlene Salgado García
Tercera Secretaria

José Rafael Machuca Zelaya
Cuarto Secretario

Irma Lourdes Palacios Vásquez
Quinta Secretaria

Margarita Escobar
Sexta Secretaria

Francisco José Zablah Safie
Séptimo Secretario

Reynaldo Antonio López Cardoza
Octavo Secretario

CASA PRESIDENCIAL: San Salvador, a los quince días del mes de febrero del año dos mil trece.

PUBLÍQUESE,

Carlos Mauricio Funes Cartagena
Presidente De La República

José Armando Flores Alemán
Ministro De Economía

DECRETO No. 51
Vigencia

Art. 15.- El presente Decreto entrará en vigencia ocho días después de su publicación en el Diario Oficial.

DADO EN EL SALON AZUL DEL PALACIO LEGISLATIVO:
San Salvador, a los cinco días del mes de julio de dos mil dieciocho. (2).

Norman Noel Quijano González
Presidente

José Serafín Orantes Rodríguez
Primer Vicepresidente

Guillermo Antonio Gallegos Navarrete
Segundo Vicepresidente

Yanci Guadalupe Urbina González
Tercera Vicepresidenta

Alberto Armando Romero Rodríguez
Cuarto Vicepresidente

José Francisco Merino López
Primer Secretario

Rodolfo Antonio Parker Soto
Segundo Secretario

Norma Cristina Cornejo Amaya
Tercera Secretaria

Patricia Valdivieso de Gallardo
Cuarta Secretaria

Numan Pompilio Salgado García
Quinto Secretario

Mario Marroquín Mejía
Sexto Secretario

CASA PRESIDENCIAL: San Salvador, a los veintiséis días del mes de julio del año dos mil dieciocho.

PUBLÍQUESE,

Salvador Sánchez Cerén
Presidente de la República

Luz Estrella Rodríguez de Zúniga
Ministra de Economía

DECRETO No. 282
Disposición Transitoria

Art. 6.- Los proveedores de los servicios de telecomunicaciones depositarán en la Defensoría del Consumidor, los formularios de contratos de adhesión y sus anexos para su revisión y autorización dentro de un plazo no mayor a quince días después de la entrada en vigencia del presente decreto; vencido dicho plazo, no podrán suscribir contratos utilizando los formularios que no hayan sido depositados.

Art. 7.- El presente decreto entrará en vigencia ocho días después de su publicación en el Diario Oficial.

DADO EN EL SALÓN AZUL DEL PALACIO LEGISLATIVO:
San Salvador, a los veintisiete días del mes de marzo del año dos mil diecinueve.-

Decreto No. 602
Vigencia

Art. 3. - El presente decreto entrará en vigencia ocho días después de su publicación en el Diario Oficial.

DADO EN EL SALÓN AZUL DEL PALACIO LEGISLATIVO, San Salvador, a los veinte días del mes de marzo del año dos mil veinte.

INCONSTITUCIONALIDAD
*LA SALA DE LO CONSTITUCIONAL DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, POR MEDIO DE SENTENCIA N.° 9-2021, PUBLICADA EN EL D. O. N.° 86, TOMO N.° 435, DEL 6 DE MAYO DE 2022, DECLARA INCONSTITUCIONAL, DE MODO GENERAL Y OBLIGATORIO, EL ARTÍCULO 49 INCISOS 1° - ESPECÍFICAMENTE LO RELATIVO A LA REINCIDENCIA O INCUMPLIMIENTO REITERADO Y 2° DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, POR VULNERAR LA PROHIBICIÓN DE LA MULTIPLE PERSECUCIÓN O JUZGAMIENTO (ARTÍCULO 11 INCISO 1° PARTE FINAL DE LA CONSTITUCIÓN). LA RAZÓN SE FUNDAMENTA EN QUE LA REINCIDENCIA O INCUMPLIMIENTO REITERADO CONSTITUYE UN CRITERIO A TOMAR EN CUENTA EN LA DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN ADMINISTRATIVA DE MULTA, LO QUE IMPLICA CONSIDERAR UN HECHO QUE FUE JUZGADO ANTERIORMENTE PARA LA IMPOSICIÓN DE UNA NUEVA SANCIÓN ADMINISTRATIVA. (LR 19/05/22)

Decreto No. 566

Art. 3. - El presente decreto entrará en vigencia ocho días después de su publicación en el Diario Oficial.

DADO EN EL SALÓN AZUL DEL PALACIO LEGISLATIVO, San Salvador, a los quince días del mes de noviembre del año dos mil veintidós.

Ernesto Alfredo Castro Aldana
Presidente
Suecy Beverley Callejas Estrada
Primera Vicepresidenta

Rodrigo Javier Ayala Claros
Segundo Vicepresidente

Elisa Marcela Rosales Ramírez
Primera Secretaria

Numan Pompilio Salgado García
Segundo Secretario

Reynaldo Antonio López Cardoza
Tercer Secretario

Reinaldo Alcides Carballo Carballo
Cuarto Secretario

NOTA:
En cumplimiento a lo dispuesto en el Art. 97 inciso tercero del Reglamento Interior de este Órgano del Estado, se hace constar que el presente Decreto fue devuelto observado por el Presidente de la República, el 29 de noviembre del año 2022, habiendo sido aceptadas las observaciones por la Asamblea Legislativa, en Sesión Plenaria del 14 de diciembre del 2022; todo de conformidad al Art. 137 inciso tercero de la Constitución de la República.

Elisa Marcela Rosales Ramírez
Primera Secretaria

CASA PRESIDENCIAL: San Salvador, a los quince días del mes

de diciembre de dos mil veintidós.

PUBLÍQUESE,

NAYIB ARMANDO BUKELE ORTEZ,
PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

MARÍA LUISA HAYEM BREVÉ,
MINISTRA DE ECONOMÍA

Decreto No. 405

Art. 51.- El presente decreto entrará en vigencia a los ocho días después de su publicación en el Diario Oficial.

DADO EN EL SALÓN AZUL DEL PALACIO LEGISLATIVO. San Salvador, a los siete días del mes de junio del año dos mil veintidós.

Ernesto Alfredo Castro Aldana
Presidente

Suecy Beverley Callejas Estrada
Primera Vicepresidenta

Katheryn Alexia Rivas González
Segunda Vicepresidenta

Elisa Marcela Rosales Ramírez
Primera Secretaria

Reynaldo Antonio López Cardoza
Segundo Secretario

Reinaldo Alcides Carballo Carballo
Tercer Secretario

NOTA:
En cumplimiento de lo dispuestos en el artículo 97 inciso tercero del Reglamento Interior de este órgano de Estado, se hace constar que el presente decreto fue devuelto con observaciones por el presidente de la República el día dieciséis de junio de 2022, habiendo sido estas aceptadas por la Asamblea Legislativa en Sesión Plenaria del día 11 de junio del año 2024.

Elisa Marcela Rosales Ramírez
Primera Secretaria

CASA PRESIDENCIAL: San Salvador, a los trece días del mes de junio de dos mil veinticuatro.

PUBLÍQUESE,

NAYIB ARMANDO BUKELE ORTEZ,
PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

MARÍA LUISA HAYEM BREVÉ,
MINISTRA DE ECONOMÍA

MISIÓN

Transformar realidades a favor de los consumidores, mediante la solución de controversias de consumo, el fortalecimiento y aplicación del marco jurídico, la vigilancia efectiva de los mercados, la generación de información para las decisiones de consumo, la educación y el empoderamiento del consumidor para el ejercicio de sus derechos, el acercamiento e innovación de los servicios, ejerciendo la potestad sancionadora y restitutiva de derechos, y la actuación articulada del Sistema Nacional de Protección al Consumidor para disminuir las asimetrías que afectan al consumidor en su relación con los proveedores.

VISIÓN

Ser una institución cercana, confiable y reconocida por su efectividad en la protección y promoción de los derechos de las personas consumidoras para contribuir a su bienestar y dignificación en el mercado.

VALORES

- Transparencia
- Probidad
- Imparcialidad
- Equidad
- Inclusión
- Solidaridad
- Excelencia en el servicio
- Proactividad
- Trabajo en equipo
- Identificación y compromiso institucional
- Confidencialidad

Defensoría del Consumidor

OBJETIVO 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.

Así mismo, 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.

Defensoría
del Consumidor