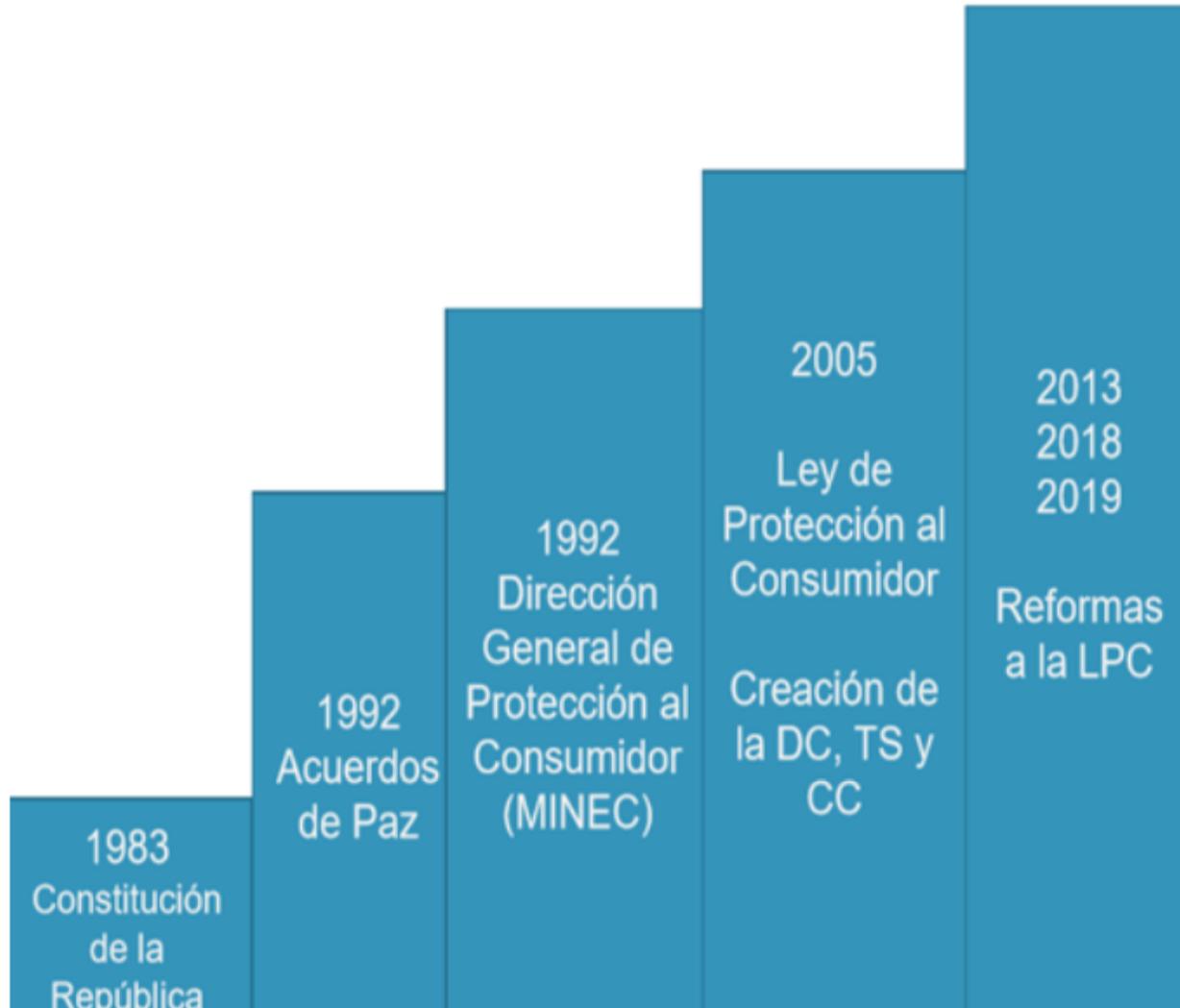




Bienvenidos y bienvenidas a la webinar sobre Derechos de usuarios de comercio electrónico

Dirección de Ciudadanía y Consumo

Marco legal de protección al consumidor



Ley de Protección al Consumidor y Ley de sociedad de seguros



- Ley de fomento, protección y desarrollo para la micro y pequeña empresa



Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito



Ley para facilitar la inclusión financiera



Ley de regulación de los servicios de información sobre el historial de crédito de las personas

- Ley de creación del Sistema Salvadoreño para la Calidad



- Ley contra la usura
- Ley de medicamentos

- Ley especial de lotificaciones y parcelaciones para uso habitacional

Ley de Protección al Consumidor (Objeto, 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.

Consumidor o Usuario (Art. 3 de la LPC)

Toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien, reciba oferta de los mismos, cualquiera que sea el carácter público o privado, individual o colectivo de quienes los producen, comercialicen, faciliten, suministren o expidan.



Conceptos básicos

Proveedor (Art. 3 de la LPC)

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.



Comercio electrónico Art. 13-C

El proceso de contratación o intercambio de bienes, servicios e información comercial a través de redes de comunicación de datos.(2)



Características del Comercio electrónico

✓ Transacción de bienes y/o servicios:

El comercio electrónico, al igual que el comercio tradicional, abarca la comercialización de productos (tanto bienes de consumo como de capital) y servicios (información, financieros, jurídicos, asistencia sanitaria, educación, entre otros).

✓ Reducción de costos de transacción:

El uso de la tecnología trae una reducción en los costos que los consumidores deben incurrir en la búsqueda de productos (tanto de tiempo como dinero).

✓ Utilización de medios electrónicos:

Se realiza a través de un medio electrónico, sistema telemático u otro medio de comunicación.

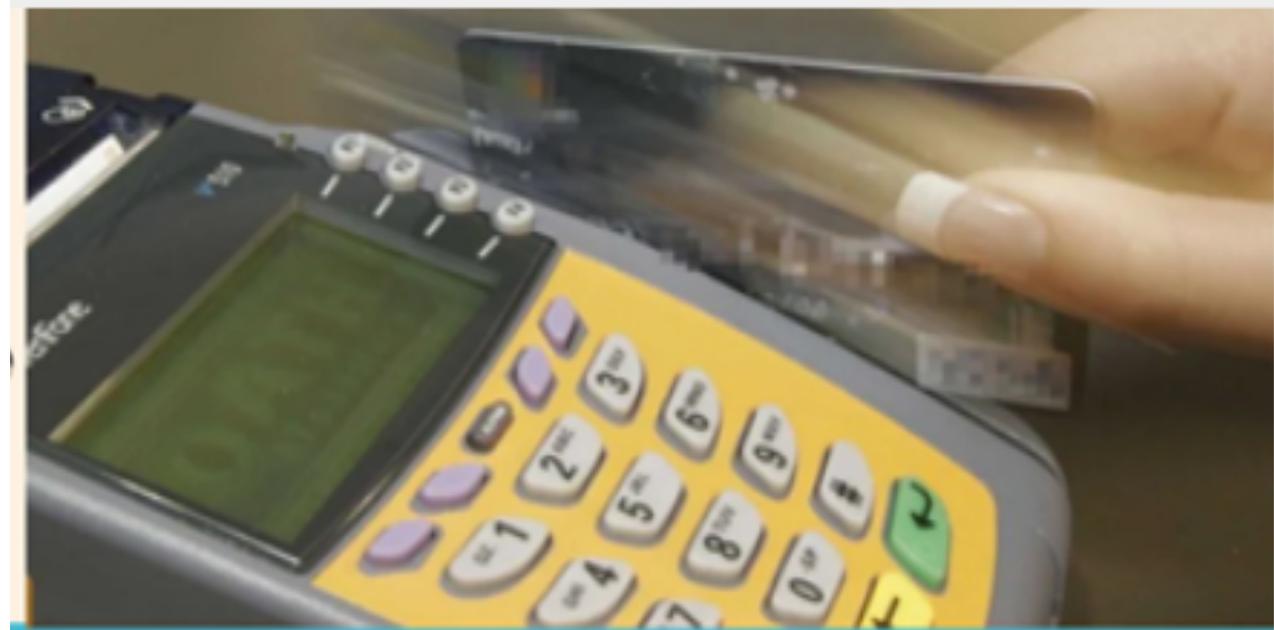
Derechos de las personas consumidoras

Art. 4, literal q)

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

Art. 4, literal 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)





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

(Art. 21-A de la LPC)

Obligaciones de los proveedores de bienes y servicios mediante comercio electrónico, previas a la contratación (Art.21-A de la LPC)

a) Utilizar la información personal y crediticia proporcionada por el consumidor, en forma confidencial, por lo que no podrá difundirla o transmitirla a terceros ajenos a la transacción, salvo autorización expresa del consumidor titular de la información, y únicamente en las condiciones en que esta haya sido conferida.



Obligaciones de los proveedores de bienes y servicios mediante comercio electrónico, previas a la contratación (Art.21-A de la LPC)

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.



Obligaciones de los proveedores de bienes y servicios mediante comercio electrónico, previas a la contratación (Art.21-A de la LPC)

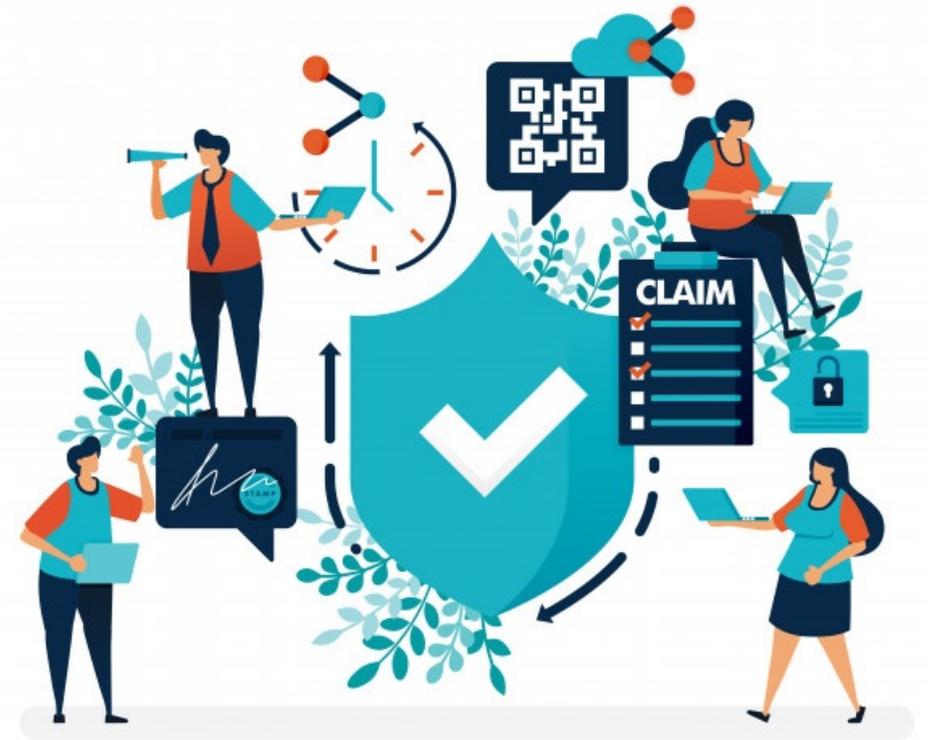
c) Incluir en un lugar visible, dentro de su sitio web, su identidad, especificando su nombre comercial y razón social, Número de Identificación Tributaria (NIT), su dirección de notificación, números telefónicos y correo electrónico.



Obligaciones de los proveedores de bienes y servicios mediante comercio electrónico, previas a la contratación (Art.21-A de la LPC)

d) Contar con los términos y condiciones para uso del sitio web, 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;



Obligaciones de los proveedores de bienes y servicios mediante comercio electrónico, previas a la contratación (Art.21-A de la LPC)

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

4. Medios de pago que se podrán utilizar.

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.



Obligaciones de los proveedores de bienes y servicios mediante comercio electrónico, previas a la contratación (Art.21-A de la LPC)

6. Condiciones y sistemas de despacho y entrega disponibles en el sitio web.

7. Los demás contenidos que cada proveedor estime pertinentes.



Obligaciones de los proveedores de bienes y servicios mediante comercio electrónico, previas a la contratación (Art.21-A de la LPC)

e) Advertir al consumidor que la transacción únicamente deberá ser realizada por el titular del medio de pago.

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.



Obligaciones de los proveedores de bienes y servicios mediante comercio electrónico, previas a la contratación (Art.21-A de la LPC)

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 de la LPC)

Obligaciones especiales para proveedores de bienes y servicios mediante comercio electrónico durante la fase de contratación y posterior a ella (Art. 21-B de la LPC)

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.



Obligaciones especiales para proveedores de bienes y servicios mediante comercio electrónico durante la fase de contratación y posterior a ella (Art. 21-B de la LPC)

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.



Obligaciones especiales para proveedores de bienes y servicios mediante comercio electrónico durante la fase de contratación y posterior a ella (Art. 21-B de la LPC)



c) Mantener en medios de almacenamiento de información, durante un plazo de 10 años contados a partir de la fecha de la finalización de la transacción.

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.

Derecho a la reversión de pagos

Art. 13-D(2)

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) Ejercer 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;
y
- d) Existan errores en el cobro de las transacciones por fallas en los sistemas de pagos de terceros.

El plazo para aplicar la reversión del pago **será de 15 días desde la fecha en que el consumidor presentó su reclamo.**



Infracciones y sanciones

Infracciones muy graves

Art. 44, literal q)

- Incumplir las obligaciones establecidas en los Arts. 21-A y 21-B de esta ley. (2)

Infracciones muy graves

Art. 44, literal k)

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

Infracciones y sanciones

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.

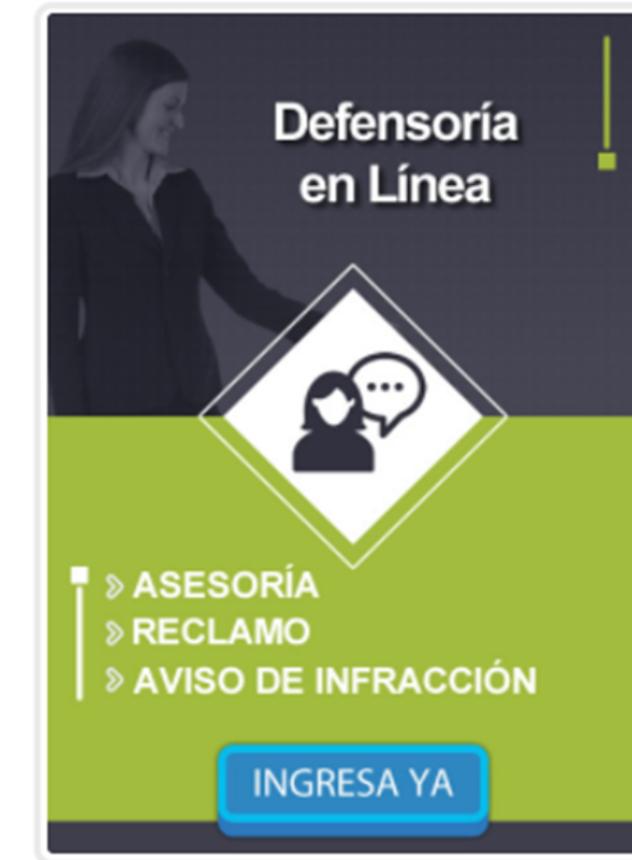


Atenciones brindadas por problemáticas de comercio electrónico

Junio 2019 a marzo 2020

Atenciones brindadas de comercio electrónico junio 2019 a marzo 2020.

| Atenciones | 2019-2020 |
|------------------------------|------------|
| Asesorías | 309 |
| Denuncias | 77 |
| Total: | 386 |
| Atenciones por género | |
| Mujeres | 204 |
| Hombres | 182 |
| Total | 386 |



Atenciones brindadas por sector de comercio electrónico junio 2019 a marzo 2020.

| Atenciones | 2019-2020 |
|---------------------|------------|
| Servicios | 93 |
| Artículos del hogar | 72 |
| Transporte | 50 |
| Créditos | 35 |
| Electrodomésticos | 26 |
| Prendas de vestir | 16 |
| | 16 |
| Equipo informático | |
| Ahorros | 13 |
| Alimentos | 13 |
| Telecomunicaciones | 13 |
| Los demás sectores | 39 |
| Total | 386 |





Inspecciones realizadas a proveedores que ofrecen bienes o servicios mediante comercio electrónico

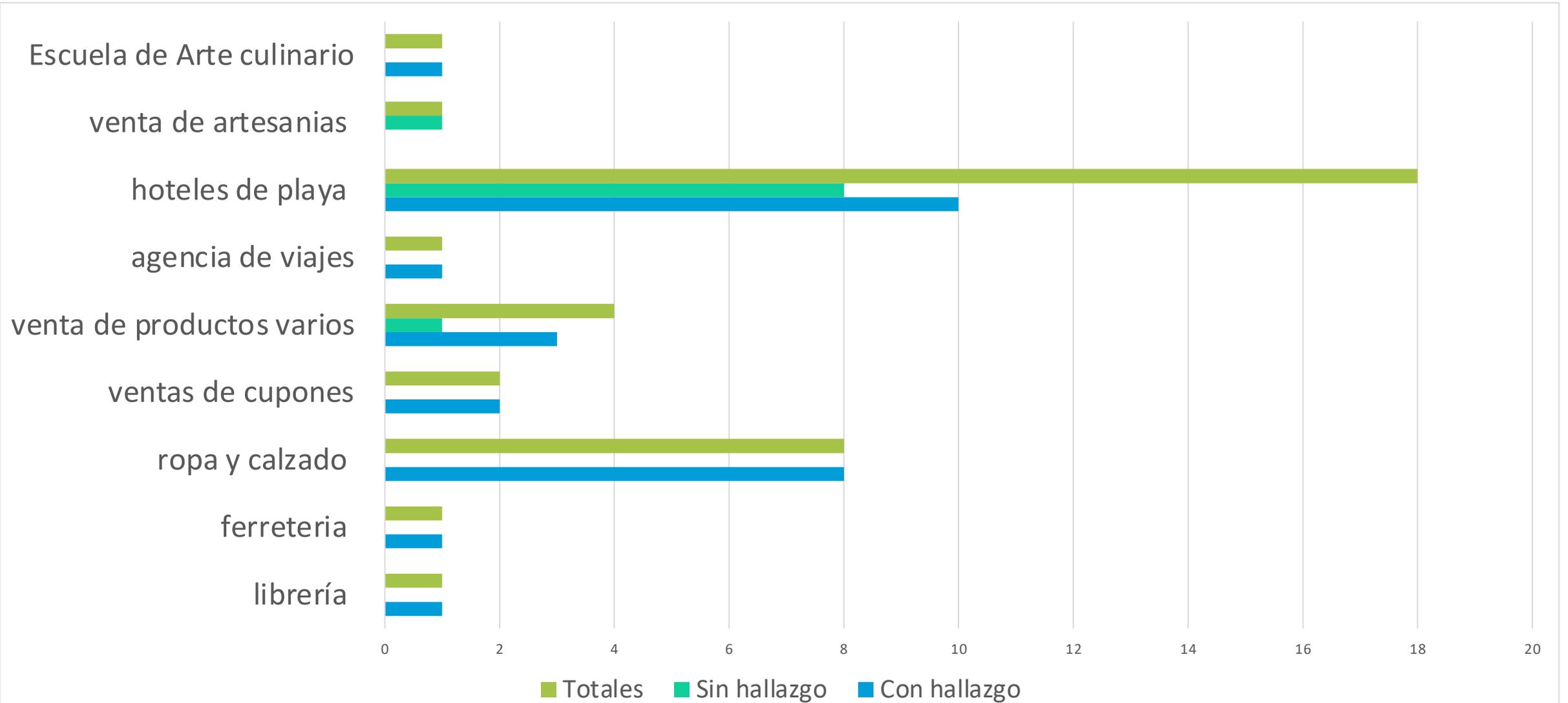
Junio 2019 a marzo 2020

Inspecciones realizadas a proveedores que ofrecen bienes o servicios mediante comercio electrónico junio 2019 a marzo 2020.



| Resultado | 2019-2020 |
|----------------|-----------|
| Sin hallazgo | 10 |
| Con hallazgos | 27 |
| Total | 37 |
| % Sin hallazgo | 27.03% |
| % Con hallazgo | 72.97% |

Inspecciones por sector y hallazgos



Medios de atención de la Defensoría del Consumidor

COMO RECIBIR ASESORÍA O DENUNCIAR CUANDO TUS DERECHOS DE PERSONA CONSUMIDORA HAN SIDO AFECTADOS

En forma personal:

- Ventanillas departamentales en Gobernaciones político departamentales
- Centros de solución de controversias
- Ventanillas en Alcaldías Municipales
- Ventanillas en Casa de la Cultura
- Ventanillas en Ciudad Mujer



En forma virtual:



Por el teléfono 910
o WhatsApp
7860-9704



Defensoría 2.0

Bajando la aplicación
Defensoría 2.0 a tu
teléfono celular



Plataforma digital en
www.defensoria.gob.sv

Debes identificarte con tu DUI

Brindar los datos completos del proveedor

Explicar con precisión y detalle tu denuncia o reclamo.

Presentar los comprobantes de pago.



En la Defensoría estamos para servirte y proteger tus derechos.



DESCARGA
NUESTRA APP





MUCHAS GRACIAS