

PROGRAMA DE SELLO DE GARANTÍA EN PLATAFORMAS ELECTRÓNICAS DE PROVEEDORES QUE COMERCIALIZAN BIENES O SERVICIOS

El programa de sello de garantía en plataformas electrónicas está dirigido a proveedores que comercializan bienes o servicios mediante comercio electrónico y es un mecanismo preventivo diseñado e impulsado por la Defensoría del Consumidor a través del cual buscamos promover el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley de Protección al Consumidor (-en adelante LPC) relacionadas a este tipo de comercio.

Las disposiciones de la LPC que abarca este programa y en consecuencia, que deben cumplir los proveedores adheridos para ser reconocidos con el sello de garantía en sus plataformas electrónicas, son las siguientes:

1. Art. 13-A – Derecho de retracto: diseño e implementación de políticas relacionadas al derecho de retracto acordes a la ley, así como el respeto de dicho derecho.
2. Art. 13-D – Reversión de pagos: diseño e implementación de políticas relacionadas a la reversión de pagos acordes a la ley, así como el respeto de dicho derecho.
3. Art. 21-A – Cumplimiento de las obligaciones especiales para proveedores de bienes y servicios mediante comercio electrónico, previas a la contratación
4. Art. 21-B -Cumplimiento de las obligaciones especiales para proveedores de bienes y servicios mediante comercio electrónico, durante la fase de contratación y posterior a ella
5. Art. 30 Cumplir los requisitos legales para promociones u ofertas especiales.
6. Art. 31 No divulgar publicidad ilícita, engañosa o falsa
7. Art. 4 letra i) Derecho a reclamar y recibir compensación: mecanismo de atención al cliente o de contacto directo con el proveedor.
8. Art. 53 del Reglamento de la LPC.- Reconocimientos: cumplimiento de los parámetros establecidos por el programa relacionados al comportamiento del proveedor ante los Medios de Solución de Controversias.
9. Art. 44 letra f) No obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor.

PROCESO DE ADHESIÓN.

Sí eres proveedor de bienes o prestador de servicios mediante comercio electrónico puedes adherirte a este programa de forma voluntaria, para lo cual se deberán seguir los siguientes pasos:

PASO 1: Asistir a una reunión informativa (virtual o presencial)

Estas reuniones serán programadas por la Defensoría del Consumidor exclusivamente con proveedores que comercializan bienes o servicios a través de comercio electrónico, para darles a conocer el programa de sello de garantía en plataformas electrónicas.

PASO 2: Llenado y envío de la ficha de adhesión

Los proveedores que estén interesados en adherirse al programa deberán llenar un formulario anexando la documentación que compruebe la calidad de representante legal, propietario o administrador único, así como una copia de la escritura de constitución de la sociedad, según sea el caso. El proveedor debe enviar el formulario debidamente completado al correo electrónico programasellodegarantia@defensoria.gob.sv, a más tardar en 5 días calendario posteriores a la reunión informativa. El formulario será proporcionado por la Defensoría.

PASO 3: Análisis del comportamiento Comercial del proveedor

Presentada la ficha de adhesión, la Defensoría del Consumidor realizará un análisis del comportamiento comercial del proveedor, teniendo en consideración el historial de los últimos 6 meses de comportamiento del proveedor en los Medios Alternos de Solución de Conflictos. Este historial de comportamiento del proveedor será analizado para conocer si el proveedor es apto para adherirse al programa, por lo cual deberá cumplir con los siguientes parámetros:

1. Número de denuncias contra el proveedor interpuestas por las personas consumidoras: no mayor a 25 denuncias relacionadas a comercio electrónico por los siguientes motivos: derecho de retracto, derecho de desistimiento, reversión de pago e incumplimiento de contrato u oferta. Además, el número de denuncias contra el proveedor no debe presentar alzas en los últimos 3 meses.
2. 100 % de asistencia del proveedor a las audiencias conciliatorias.
3. 100% de casos resueltos en las primeras etapas del proceso (al menos 90% en avenimiento y máximo 10% en conciliación).
4. Disposición del proveedor para resolver el conflicto: se valorará la responsabilidad, seriedad y equidad de las propuestas formuladas por el proveedor, las cuales deben ser proporcionales al reclamo del consumidor, demostrando así su buena disposición para resolver el conflicto, independientemente que el consumidor las acepte.

A más tardar en los siguientes 5 días calendario de presentada la ficha de adhesión, se le informará al proveedor vía correo electrónico el estado de su comportamiento comercial ante la Defensoría.

IMPORTANTE: En caso que el proveedor no cumpla los parámetros establecidos anteriormente, se le informará las observaciones para que mejore su comportamiento comercial, por lo que, su adhesión al programa será aplazada por un periodo de 3 meses, posterior a este plazo se realizará nuevamente el análisis del comportamiento comercial del proveedor. Sí el proveedor cumple con los parámetros preestablecidos, su adhesión al programa será aprobada.

PASO 4: Asistir a las capacitaciones sobre las disposiciones de la LPC relacionadas a comercio electrónico

A los proveedores que enviaron el formulario de adhesión al programa de sello de garantía, se les convocará a dos webinar o capacitaciones virtuales de 4 horas cada una donde se desarrollarán las 9 disposiciones de la LPC que forman parte del programa. Además, durante los webinar o capacitaciones virtuales se brindará apoyo a los proveedores para que elaboren sus propias herramientas de autocontrol que les permita realizar los monitoreos internos en sus sitios web con el propósito de asegurarse que cumplen con las disposiciones de la LPC que forman parte de este programa.

IMPORTANTE: Al proveedor se le otorgará un plazo de 20 días calendario para que realice sus monitoreos internos utilizando las herramientas de autocontrol para asegurar el cumplimiento de las 9 disposiciones de la LPC. En el anexo 1 se identifican los temas a desarrollar en los webinar.

PASO 5: Verificación por parte de la Defensoría del Consumidor

Cumplido el plazo otorgado, la DC realizará una verificación del cumplimiento de las 9 disposiciones de la LPC las cuales se realizarán en las oficinas centrales del proveedor y se verificará el sitio web del proveedor identificando el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la LPC. Asimismo, la Defensoría del Consumidor realizará monitoreos internos para confirmar que el proveedor adherido al programa cumple con los parámetros del comportamiento comercial y los compromisos adquiridos en este programa.

¿Qué sucede en caso de cumplimiento de las disposiciones verificadas?

Si el proveedor cumple con las disposiciones de la LPC verificadas, la DC le otorgará un reconocimiento, que consiste en la entrega de un sello de garantía en formato digital que deberá ser colocado en el sitio web del proveedor y esté redireccionará a un certificado que detallará el nombre de la entidad emisora, nombre del proveedor, dirección del sitio web certificado, correo electrónico para atención a clientes, enlace del sitio web defensoriaenlinea.gob.sv, las disposiciones de la LPC que cumple y fecha de emisión. El sello

de garantía y el link que redireccionará al certificado, serán enviados dentro de 8 días calendario posteriores a la verificación, vía correo electrónico.

El link que redireccionará al certificado será generado a partir del sitio web de la Defensoría del Consumidor, ya que el certificado estará publicado en dicho sitio web.

¿Qué sucede en caso de incumplimiento de las disposiciones verificadas?

Si el proveedor durante la verificación presenta incumplimientos a las disposiciones de la LPC y a su comportamiento comercial, se le darán 15 días calendario para que pueda subsanarlos y se procederá a realizar la segunda verificación. En caso se identifiquen nuevamente incumplimientos a las disposiciones a la LPC, se le informará al proveedor que no podrá continuar en el programa de sello de garantía y si desea iniciar nuevamente el proceso de adhesión se le informará oportunamente cuando iniciará el próximo programa. Los casos con hallazgos seguirán su trámite normal y serán presentadas las denuncias correspondientes ante el Tribunal Sancionador, en caso aplique.

PASO 6: Firma de carta compromiso

Para formalizar el proceso de adhesión, previo al envío de los reconocimientos, el proveedor deberá firmar una carta compromiso, la cual contendrá una serie de puntos de obligatorio cumplimiento.

PASO 7: Monitoreo del Programa

La Defensoría del Consumidor realizará un monitoreo periódico a los proveedores que se les ha otorgado el certificado a efectos de mantener el reconocimiento si el proveedor cumple con las disposiciones del programa.

¿Qué sucede en caso de incumplimiento de las disposiciones verificadas en el monitoreo periódico?

Si el proveedor durante la verificación presenta incumplimientos a las disposiciones de la LPC el certificado será editado con una leyenda “EN PROCESO DE REVISIÓN” y se le darán 15 días calendario para que pueda subsanarlos y se procederá a realizar la segunda verificación. En caso se identifiquen nuevamente incumplimientos a las disposiciones a la LPC, se le informará al proveedor que no podrá continuar en el programa de sello de garantía solicitando que retire el sello de garantía de su sitio web, si el proveedor no retira el sello, al desplegarlo se visualizará la frase “FUERA DEL PROGRAMA DE SELLO DE

GARANTÍA EN PLATAFORMAS ELECTRÓNICAS POR INCUMPLIMIENTO A LA LPC”. Los casos con hallazgos seguirán su trámite normal y serán presentadas las denuncias correspondientes ante el Sancionador, en caso aplique.

Si en la segunda verificación el proveedor cumple con las disposiciones de la LPC se le retirará la leyenda “EN PROCESO DE REVISIÓN”.

La Defensoría del Consumidor realizará monitoreos internos para confirmar que el proveedor adherido al programa continúa cumpliendo con los parámetros del comportamiento comercial y los compromisos adquiridos en este programa. En caso que un proveedor desmejore su comportamiento comercial relacionado a los compromisos adquiridos en este programa, se procederá a modificar el certificado del proveedor con la leyenda “EN PROCESO DE REVISIÓN” y se programará una inspección para verificar el cumplimiento del programa.

Mayor información del Programa

Sí eres proveedor de bienes o prestador de servicios mediante comercio electrónico y estas interesado en conocer más acerca de este programa o deseas adherirte a esta iniciativa puedes escribirnos al correo electrónico programasellodegarantia@defensoria.gob.sv