



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

TERMINACIÓN ANTICIPADA DE PAQUETES TURÍSTICOS Y BOLETOS AÉREOS



CONTENIDO

- Derechos básicos (Ley de Protección al Consumidor)
- Entrega diferida - Desistimiento
- Retracto
- Reversión de pagos
- Derechos básicos (Ley Orgánica de Aviación Civil)
- Atenciones brindadas por Defensoría de Junio 2019 a marzo 2020
- Recomendaciones para usuarios de servicios aéreos y paquetes turísticos.
- Requisitos para interponer un reclamo en DC
- Medios por los cuales recibir asesoría o denunciar.

Derechos de las personas consumidoras

Art. 4 de la LPC

Reclamar y recibir compensación cuando los productos o servicios sean entregados en calidad, cantidad o forma diferente de la ofrecida, pudiendo:

- Exigir el cumplimiento de la oferta
- Reducción del precio, tasa o tarifa del bien o servicio;
- Aceptar a cambio un producto o servicio diferente al ofrecido o,
- La devolución de lo que hubiese pagado conforme a lo previsto en el Art. 34 de esta Ley

Recibir del proveedor la información completa, precisa, veraz, clara y oportuna:

- Características de productos y servicios a adquirir
- Condiciones de la contratación

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

Ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados;

Derechos de las personas consumidoras (Art. 4 de la LPC)

Acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos.

Recibir de parte del proveedor una explicación detallada de todas las obligaciones y condiciones estipuladas en el contrato y sus anexos.

Desistir o retractarse de un contrato en los términos establecidos en la presente Ley.
(2)

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

Entrega diferida – Desistimiento (Art. 13 LPC)

DESISTIMIENTO:

Es la facultad de solicitar o dar por terminado el contrato de forma anticipada, solicitando el reintegro de lo pagado, ya sea por incumplimiento del proveedor o por voluntad del consumidor, esto cuando al momento de la contratación no se ha entregado la cosa o el servicio no se ha comenzado a prestar y por tanto el contrato no se ha perfeccionado.

REQUISITO:

Contratación entre presentes

¿Cuándo se puede desistir?

- a) Cuando existe incumplimiento o retardo de parte del proveedor
- b) Si consumidor desiste, ya no desea continuar, por voluntad propia

Entrega diferida – Desistimiento (Art. 13 LPC)

Por incumplimiento o retardo del proveedor

La mora del proveedor da derecho a renunciar a que se entregue el bien o se preste el servicio. Art.13 Inc.3o. LPC.

El consumidor tendrá derecho a ser indemnizado por aquel en cantidad no menor del interés legal en materia mercantil (12%) sobre el valor del bien o servicio que se debe. Art.13 Inc.2o. LPC.

Si el consumidor desiste

El proveedor deberá reintegrar lo pagado, reteniendo una cantidad en concepto de gastos administrativos. Se tomará en cuenta el interés legal en materia mercantil sobre la cantidad entregada, bien en concepto de prima, anticipo o precio total.

El interés se calculará tomando en cuenta el tiempo transcurrido desde que se realizó el pago y la fecha en que desistió del contrato. Art.13 Inc.4o. LPC.

En ningún caso puede ser modificado el precio del contrato unilateralmente, salvo que las partes acuerden lo contrario. Art.13 Inc.5o. LPC

Derecho de Retracto (Art. 13-A LPC)

RETRACTO:

Facultad del consumidor de dejar sin efecto el contrato unilateralmente sin justificar su decisión y sin penalidad, siempre y cuando no se hubiese perfeccionado por no haber transcurrido ocho días, no haber empezado a hacer uso del bien o el servicio no se hubiese empezado a prestar.

CUANDO EJERCER EL DERECHO DE RETRACTO

- Compra de bienes o servicios fuera del establecimiento del proveedor y donde el consumidor deba expresar su aceptación dentro del mismo día de la reunión.
- Contratos a distancia, en el marco de una actividad empresarial, sin presencia simultanea de los contratantes
- Cuando así se reconozca en la oferta, promoción, publicidad o en el propio contrato.

EL RETRACTO ESTARA SUJETO A REGLAS

- El plazo para ejercer el retractor se contara desde que se entregó el bien contratado o desde la celebración del contrato si este es por servicios.
- El retractor no esta sujeto a formalidad alguna, bastará acreditarlo por escrito y establecer fehacientemente la fecha de comunicación al proveedor.
- La comunicación se puede hacer en cualquier establecimiento del proveedor; en caso que el proveedor se niegue a recibirla, el consumidor deberá acudir a La Defensoría del Consumidor, quien certificará la solicitud.

Reglas para ejercer el derecho de retracto (Art. 13-A LPC)

El contrato no se perfeccionará sino hasta que transcurra el plazo establecido para su ejercicio.

No estará sujeto a formalidad alguna, bastando que se acredite por escrito

Serán nulas las cláusulas que impongan al consumidor y usuario una penalización para el ejercicio de este derecho. El interés se cobrará tomando en cuenta el tiempo transcurrido desde que se realizó el pago y la fecha en que desistió del contrato

Una vez ejercido este derecho, el proveedor estará obligado a devolver las sumas abonadas por el consumidor y dentro del plazo máximo de quince días

El desembalaje necesario para apreciar y para la comprobación del bien no implica haberlo usado

El retracto resolverá el crédito, aunque el precio se haya cubierto total o parcialmente.

Reversión de pagos (Art. 13-D LPC)

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.

- Ejercer su derecho de retracto
- El producto adquirido no haya sido recibido, o el servicio contratado no haya sido prestado;
- El objeto del contrato no corresponda con lo solicitado o resulte defectuoso

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

Derechos básicos

Ley Orgánica de Aviación Civil

Derecho a que se le entregue su boleto

Exigir indemnización en caso de daños (muerte o lesiones)

A no ser obligado a contratar un seguro de pasajero o equipaje.

Recibir indemnización en caso de pérdida, destrucción, avería o retraso del equipaje facturado.

Competencias de Aviación Civil, respecto a boletería, viaje aéreo y equipaje

(Artículo 162 de Ley Orgánica de Aviación Civil)

Perdida de boleto:

➤ En caso de pérdida del boleto, las aerolíneas no pueden negar a la persona consumidora el uso del servicio contratado.

Artículos 124 y 125 de Ley Orgánica de Aviación Civil

Su inexistencia no invalida la relación de consumo con la aerolínea, por tanto esa circunstancia no puede alegarse para negar la prestación del servicio.

Obligación de contratar seguro de vuelo

➤ La contratación de seguro de pasajero o equipaje es obligación de la aerolínea y cuyo costo no puede ser trasladado a la persona consumidora

Competencias de Aviación Civil, respecto a boletería, viaje aéreo y equipaje

Cancelación del vuelo por motivos de enfermedad de la persona consumidora

En el caso suceda la cancelación por motivo de enfermedad de la persona consumidora, puede presentar a la aerolínea constancia médica en la cual se respalde la complicación de salud que le sobrevino y por la cual no puede realizar el viaje, con dicha documentación queda respaldo del motivo de la cancelación y se justifica el no cobro de penalidad.

La enfermedad puede considerarse como una causa de impedimento de fuerza mayor según el artículo 43 Código Civil.

Sobreventa de boletos

➤ En caso de sobreventa de boletos, la persona consumidora tiene derecho a que la aerolínea reintegre el valor total de lo pagado o lo reubique en el siguiente vuelo previa aceptación del consumidor.

Artículo 166 de la Ley Orgánica de Aviación Civil.

Competencias de Aviación Civil, respecto a boletería, viaje aéreo y equipaje

artículo 165 de la Ley Orgánica de Aviación Civil

Cancelación, suspensión o retraso de vuelo

- ❑ Si el vuelo se cancela la persona consumidora tiene derecho a ser transportado en el primer vuelo disponible, de igual forma, tiene derecho a la entrega de alimentos y bebida durante el tiempo de espera, y en caso de ser necesario, tiene derecho a recibir del proveedor el pago de hotel.
- ❑ Si la cancelación obedece a motivos de caso fortuito o fuerza mayor, como por ejemplo problemas de clima (lluvia, huracanes, nieve, etc.), problemas de seguridad de los aeropuertos (atentados terroristas), el retraso o suspensión no será atribuido a la aerolínea, por tanto, la persona consumidora no tendrá derecho reclamar compensación. En tal sentido, se debe tener claro el motivo de la suspensión o retraso del vuelo para la toma del reclamo.

Competencias de Aviación Civil, respecto a boletería, viaje aéreo y equipaje

Art. 159 de Ley Orgánica de Aviación Civil

Muertes o lesiones en vuelos aéreos

- ❑ Las aerolíneas deben brindarle una indemnización. Lo anterior, aplicará en los casos que el hecho tuvo lugar durante el periodo transcurrido desde que el pasajero embarca la aeronave, hasta que desembarca de la misma, cuando la aerolínea se encuentra estacionada en un aeropuerto u otro lugar de aterrizaje, incluso en el caso de aterrizaje forzoso o accidental.
- ❑ Tiene la responsabilidad del resguardo del pasajero y por lo cual tienen que cubrir los daños ocasionados conforme a la ley, convenios y tratados internacionales.

Competencias de Aviación Civil, respecto a boletería, viaje aéreo y equipaje

pérdida, destrucción, avería, o retraso del equipaje o carga

Debe cerciorarse que el hecho que causó el daño a su equipaje sucedió durante el periodo de transporte.

Para realizar el reclamo con la aerolínea, tenga en cuenta lo siguiente :

- Avería del equipaje, realizarse dentro de los 3 días siguientes de su recepción.
- Carga, realizarse dentro de los 7 días siguientes de su recepción.
- Retraso del equipaje, inmediatamente.
- Pérdida del equipaje, realizarse dentro de los 15 días siguientes a la fecha en que de acuerdo al contrato de transporte, se debía hacer la entrega del equipaje o carga.

Competencias de Aviación Civil, respecto a boletería, viaje aéreo y equipaje (Artículos 168, 170 y 171 de la Ley Orgánica de Aviación Civil)

**Perdida,
destrucción,
avería, o retraso
del equipaje o
carga**

Como persona consumidora usted debe saber que en caso de pérdida, destrucción, avería, retraso de la carga o del equipaje facturado, la aerolínea se limitará a responder por la suma de USD\$25.00 por cada kilogramo de peso bruto de carga.

Por otra parte, la aerolínea en caso de pérdida, destrucción, avería o retraso del equipaje de mano, se limitará a responder por la suma máxima de USD\$1,000.00 en concepto de indemnización al propietario del equipaje de mano.

Recomendaciones para usuarios de servicios aéreos

En caso de equipaje de carga

En caso de no contar con el tiempo para revisarlo al momento de recibirlo, puede presentar por escrito su reclamo, haciendo constar que el equipaje o carga no han sido examinados.

En caso de detectar alguna avería, hacer el reclamo inmediatamente ante la aerolínea

Revisar el equipaje o carga al momento de recibirla.

Recomendaciones en paquetes turísticos:

Siempre debes tener presente

- Si aceptas una invitación del proveedor, no brindes tu tarjeta de crédito a menos que estés bien informado y seguro de querer contratar.
- No firmes el Boucher si no has autorizado el cargo reflejado en el mismo, siempre pide tu copia.
- En contratos de tiempo compartido, revisa si éste tiene costo por mantenimiento anual, puedes negociarlo y pedir que lo eliminen.
- Lee detenidamente tu contrato antes de firmar, no firmes si no estas de acuerdo.
- Asegúrate que todo lo ofrecido por el vendedor figure en el contrato.
- No contrates por impulso, piensa tres veces antes de firmar.
- Si contratas con una agencia de viajes, pide tu factura, a la hora de reclamar hazlo por escrito.
- Cuando viajes en avión, investiga con cuanto tiempo de anticipación debes presentarte al aeropuerto para hacer chequeo.

Casos atendidos por la Defensoría (Junio 2019 a marzo 2020) Paquetes vacacionales

CASOS CERRADOS 202	Derecho de retracto y desistimiento de compra	149
	Incumplimiento de contrato u oferta	43
	Cláusulas abusivas	6
	Mala calidad del producto o servicio	3
	Cobros, cargos y comisiones indebidas	1



Avenimiento	84
Conciliación	45
Tribunal Sancionador	64
Desistimiento	9

Monto recuperado a favor de las personas consumidoras (Enero a agosto de 2020)

74,524
consumidores beneficiados

Monto total recuperado
\$16,032,592.95

La Defensoría del Consumidor actuó en representación de los consumidores y logró acuerdos con 5 aerolíneas: INTERJET, AEROMÉXICO, VOLARIS, COPA y DELTA

Acuerdos:

- Las aerolíneas implementarán los reembolsos de boletos y la exoneración de penalidades por cancelaciones y/o cambios de fecha de viaje o de rutas.
- Entregarán certificados de viaje, entre otras medidas de compensación.

Requisitos para interponer un reclamo en la Defensoría

Art.109 LPC -

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 ante la Defensoría a fin que se resuelva administrativamente el conflicto.

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

- La identificación y datos generales del denunciante;
- La identificación y datos generales del proveedor;
- Una descripción de los hechos que originaron la controversia; y
- La pretensión del denunciante.

Mecanismos de atención de la Defensoría

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.



GRACIAS POR SU ATENCIÓN