



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor aplicables al sector de papelerías, librerías y ventas de útiles escolares.

Diciembre de 2020.

Contenido

- Disposiciones Generales
- Sondeo de Precios
- Precios a la vista
- Constatación de precios
- Prácticas Abusivas
- Disposiciones relacionadas

- Información de promociones y ofertas especiales
- Publicidad ilícita
- Comercio Electrónico
- Protocolo de inspecciones
- Infracciones y sanciones
- Procedimiento Administrativo Sancionatorio

Disposiciones generales de la LPC



Sujetos de la ley

Artículo 3

de la LPC

Definiciones

Al consumidor también se le denomina usuario y puede ser persona natural o jurídica.



Proveedor

Consumidor

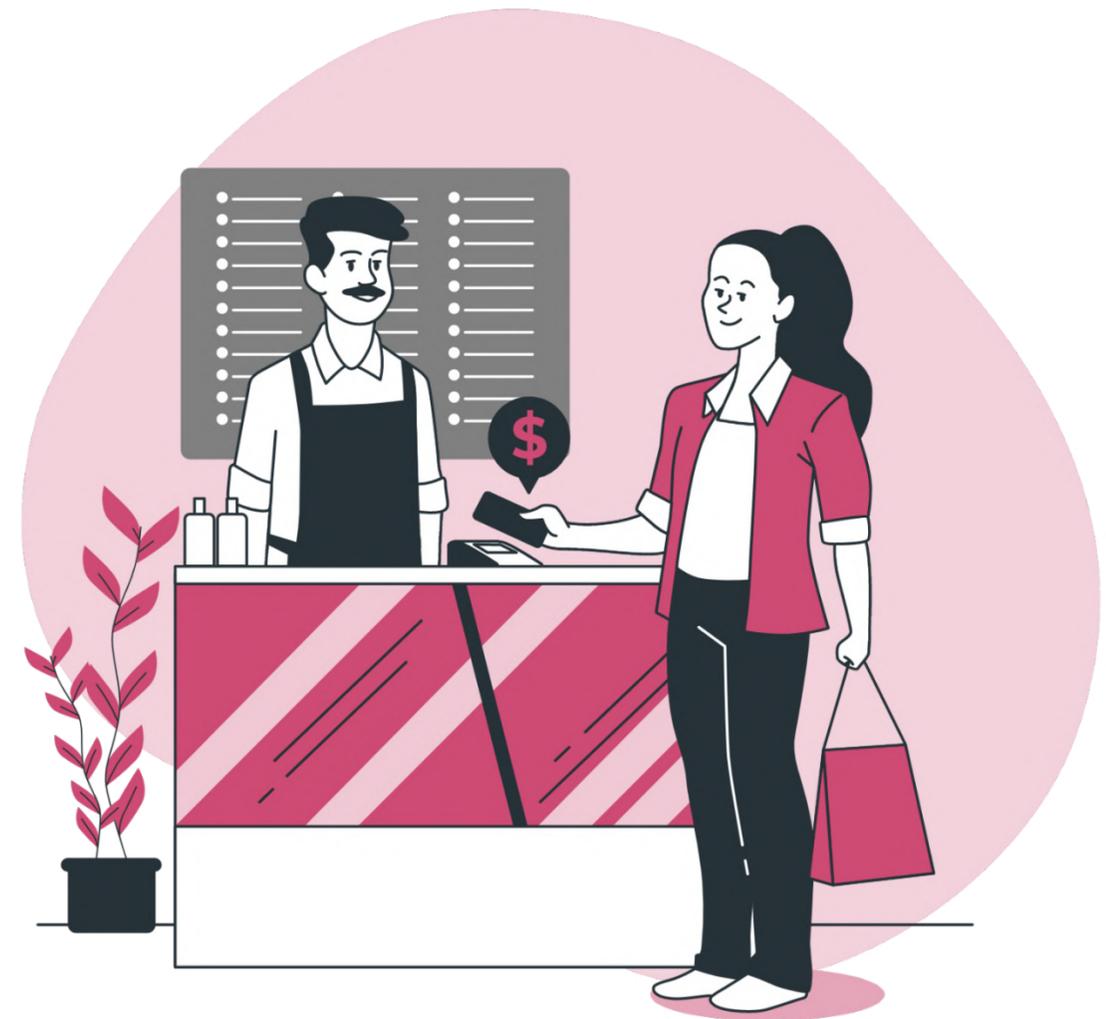
Relación de consumo

Elemento Subjetivo

Acto jurídico relativo a la distribución, venta, o cualquier otra forma de comercialización de bienes o servicio

Elemento Objetivo

Calidad de las partes



Competencias de la DC

Art. 58 de la LPC



Velar

por los derechos e intereses de los consumidores.



Realizar

inspecciones, auditorías y requerimientos de información a los proveedores



Fomentar

en los proveedores la adopción de normas y políticas orientadas a prevenir infracciones a la ley

Derechos de los consumidores

Art. 4
de la LPC

Recibir información completa, precisa, veraz, clara y oportuna

Reclamar y recibir compensación



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

Ser protegido de prácticas abusivas

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

Obligaciones de los proveedores

Art. 7 letra h)

de la LPC

Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones



Obstaculización a las funciones de la DC

Art. 44

letra f) de la LPC

FUNCIONES

- ★ De información
- ★ Vigilancia
- ★ Inspecciones



Sondeo de Precios

Art. 58
letra k) de la LPC

La DC tiene competencia para 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...”

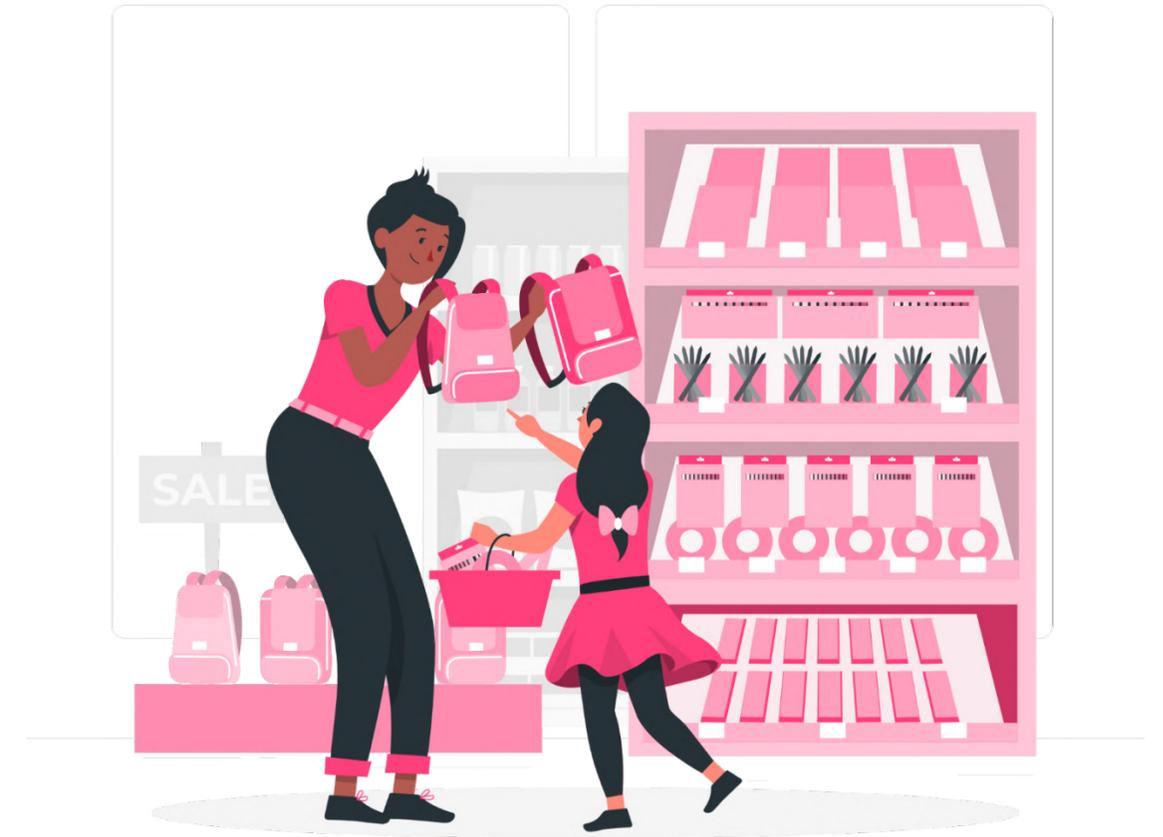


Precios a la vista

Art. 27 letra c) de la LPC

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

c) El precio, tasa o tarifa [...]

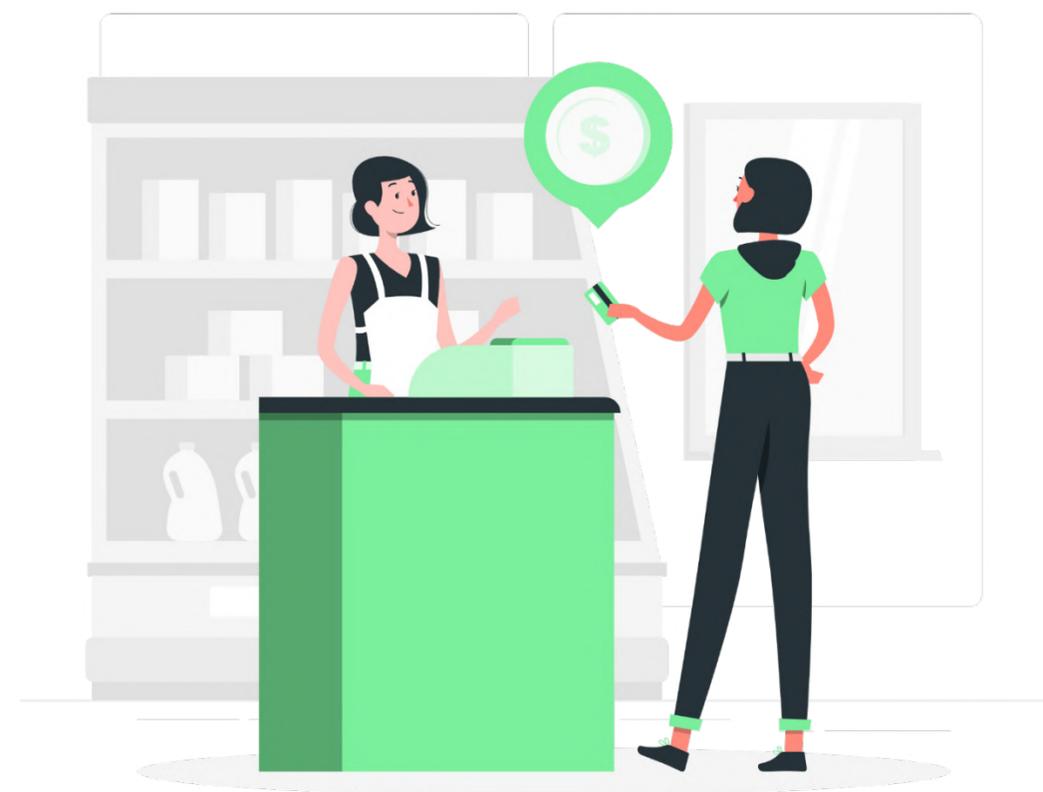


Constatación de precios

Art. 43
letra b) de la LPC

Infracción grave

b) Vender bienes o servicios a precios superiores al ofertado o en su caso, al regulado por ley.



Prácticas Abusivas

Art. 43
letra b) de la LPC



- **Condicionar la venta de un bien o la prestación de un servicio a la adquisición de otro**
- **Efectuar cargos por servicios o productos no solicitados por el usuario**
- **Discriminar al consumidor por motivos de discapacidad, sexo, religión, edad, condición económica, social o política.**
- **Negarse a detallar el destino de todo pago que efectúe el consumidor**

Información de promociones y ofertas especiales

Art. 30

de la LPC

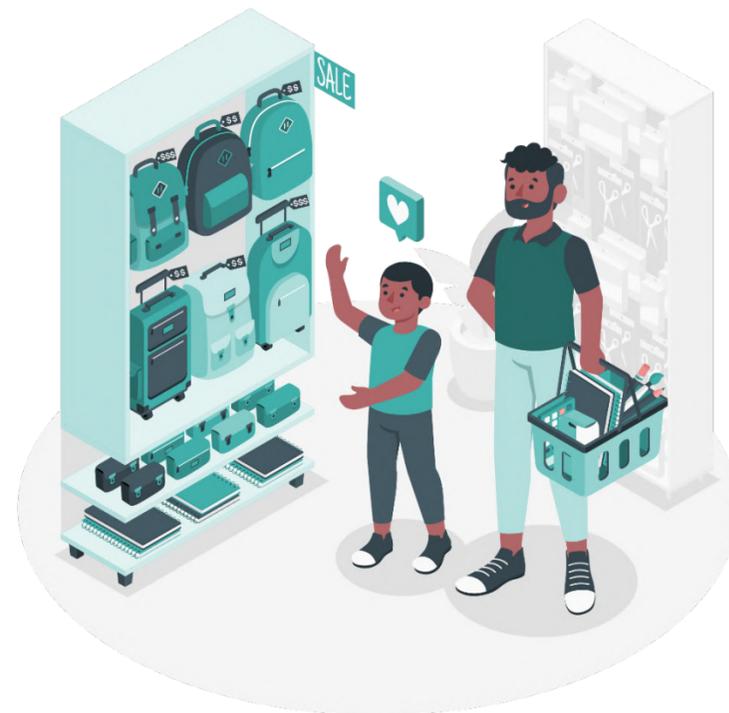
Promociones y
ofertas especiales de
bienes o servicios

Los comerciantes
están obligados a
informar al
consumidor

**RESTRICCIONES Y/O
CONDICIONES**

PRECIO

VIGENCIA



Información de promociones y ofertas especiales

1. Vigencia

Válido desde - hasta.

Fecha cierta: del 01 al 30 de noviembre de 2020.

2. Restricciones

- a) No aplica con otras promociones.
- b) El descuento aplica al producto de menor valor.
- c) No aplica en los siguientes productos [...]

3. Precio

Precio exacto - elementos determinables (precio regular y porcentaje de descuento)

Frases que no deben usarse

- Restricciones aplican (sin detallarlas)
- Imágenes con fines ilustrativos
- Válido por tiempo limitado

- Valido hasta agotar existencias (sin colocar las cantidades de producto o servicios disponibles).
- Válido solo Hoy (sin establecer fecha cierta y mantener la publicidad durante varios días).

Definición de Publicidad

Medio por el cual el consumidor conoce lo que el proveedor está ofreciendo, a fin que de ella pueda surgir el interés por adquirir determinados bienes o servicios.

Conjunto de medios que se emplean para divulgar o extender una noticia para atraer a posibles compradores, usuarios, espectadores.



Relación entre publicidad y derecho a la información

Publicidad

- Contenido preferentemente unilateral
- Envía mensaje por la vía de lo subjetivo
- Utilizada para influir sobre las actitudes y comportamientos de un segmento

Derecho a la información

- Es un deber del oferente
- La información debe ser completa, precisa, veraz, clara y oportuna

Finalidad

Persuadir

Conseguir con razones y argumentos que una persona actúe o piense de un modo determinado.

La función persuasiva de la publicidad no puede ser calificada, per se, como ilícita o prohibida por el ordenamiento jurídico.



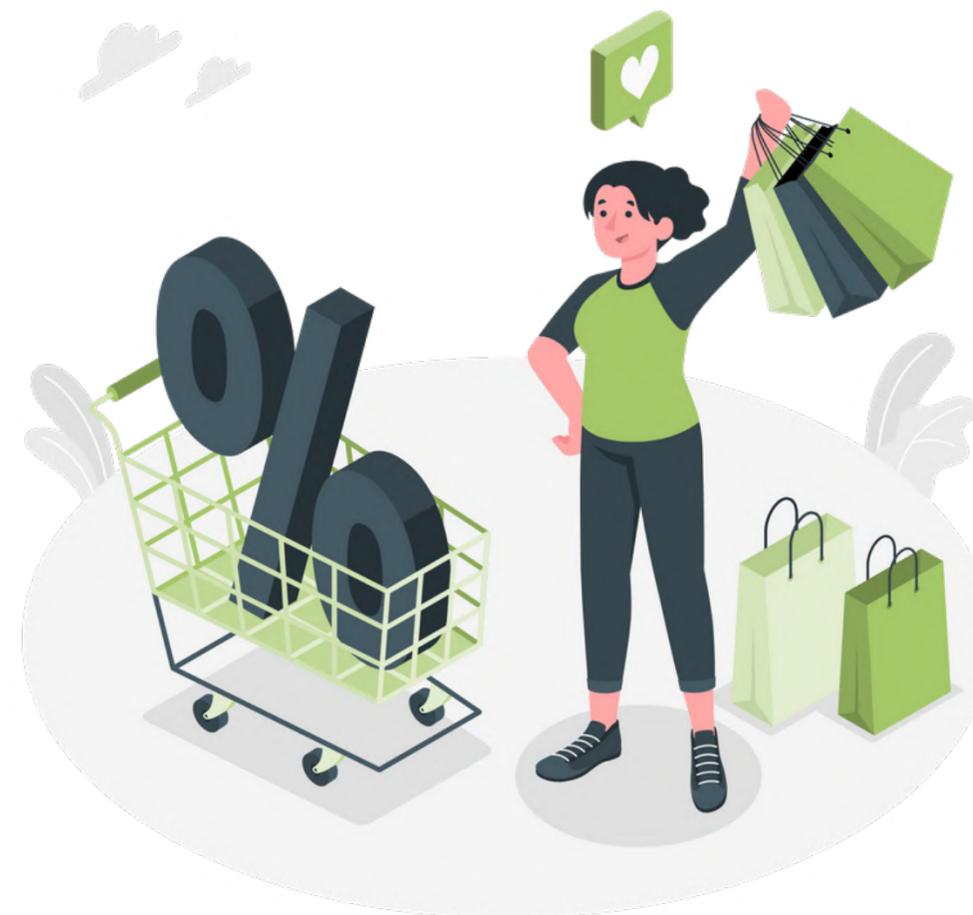
Publicidad ilícita

Art. 31
de la LPC

**Se considera publicidad
ilícita**

a) La publicidad que
atenta contra la dignidad
de la persona

b) La publicidad
engañosa o falsa



Publicidad que atenta contra la dignidad de la persona

Art. 31
letra a) LPC



Vulnera



Derecho al honor



Derecho a la intimidad



Derecho a la propia imagen

Sectores especialmente protegidos

Art. 31

letra a) LPC

Publicidad que atenta
contra la dignidad de
la persona

Su regulación busca
proteger



- **Mujer**
- **Juventud**
- **infancia**
- **Grupos minoritarios**

Publicidad engañosa o falsa

Art. 31

letra b) LPC

Publicidad
engañosa o falsa

Definición



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

Elementos para determinar una publicidad engañosa o falsa

Art. 31

letra b) LPC

Para determinar si una
publicidad es engañosa se
tendrán en cuenta todos sus
elementos y principalmente
sus indicaciones
concernientes a

- Características de los bienes
- Precio completo o modo de fijación
- Condiciones jurídicas y económicas
- Motivos de la oferta y promoción
- Naturaleza, cualificaciones y derechos del
anunciante

Causales prácticas de publicidad engañosa

No informar condiciones que cambian la naturaleza de la oferta

Ofrecer un producto que no está disponible en el establecimiento.



La imagen del bien ofrecido en la publicidad, no concuerda con el real

Ofrecer un porcentaje de descuento que no es aplicado.

Comercio Electrónico

Reformas a la Ley de Protección al Consumidor

Vigentes desde el año 2018.



Art. 4 letra q)

Derecho a ser protegido en las transacciones de comercio electrónico



Art. 13-C

Protección al consumidor en el comercio electrónico (Definición)



Art. 13-D

Reversión de pagos

Reformas a la Ley de Protección al Consumidor

Vigentes desde el año 2018.



Art. 21-A

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



Art. 21-B

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



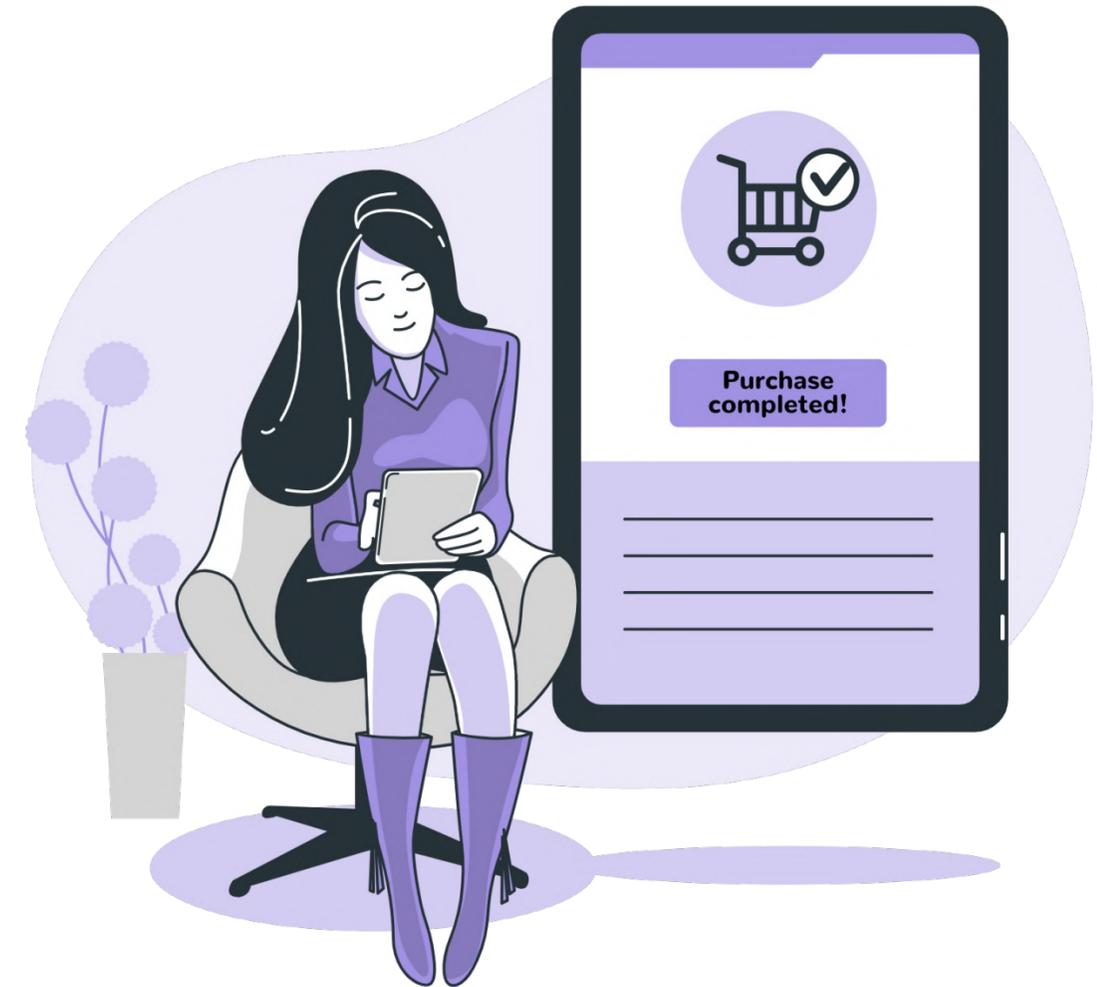
Art. 44 letra q)

Incumplir las obligaciones establecidas en los art. 21-A y 21-B de la LPC.

Derecho del consumidor en el comercio electrónico

Art. 4 letra q) de la LPC

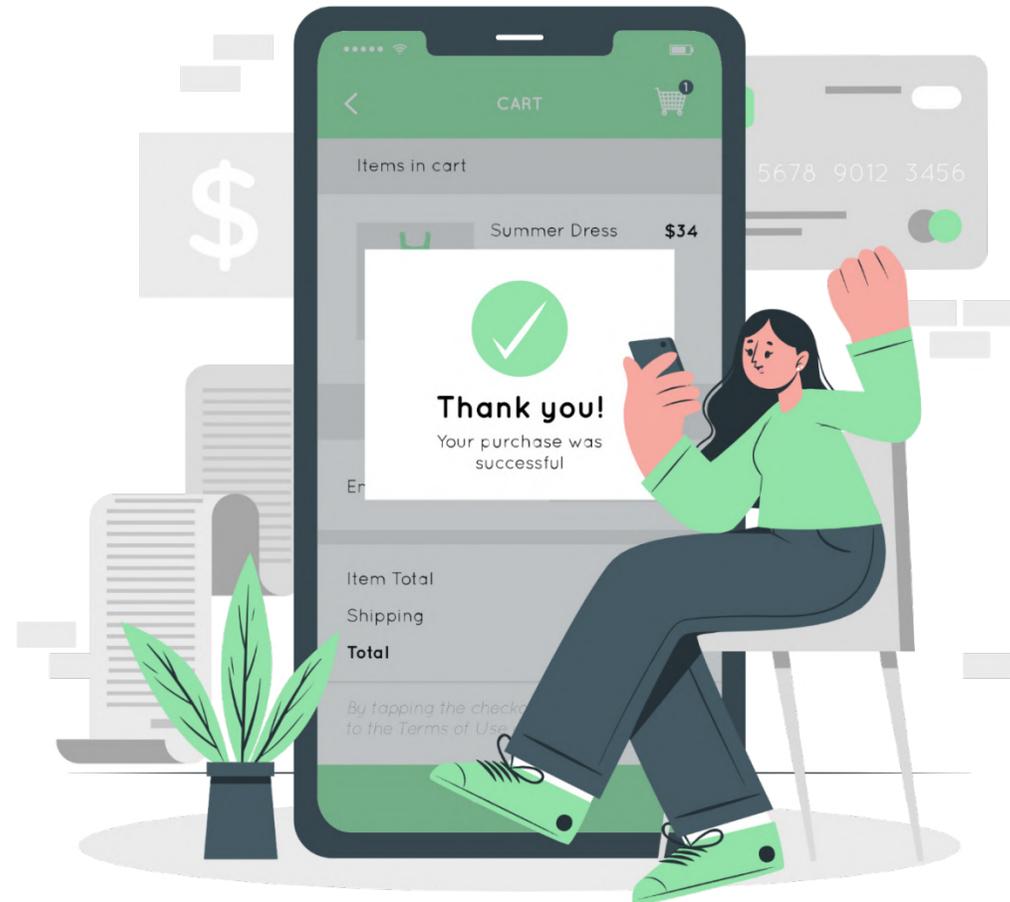
Ser protegido en las transacciones de comercio electrónico entre proveedor y consumidor



Definición de Comercio Electrónico

Art. 13-C LPC

Se entenderá como comercio electrónico, el proceso de contratación o intercambio de bienes, servicios e información comercial a través de redes de comunicación de datos



Organización Mundial del Comercio

el término "comercio electrónico" es definido como la producción, distribución, comercialización, venta o entrega de bienes y servicios por medios electrónico

Reversión de pagos

Art. 13-D de la LPC

Casos en los que aplica:

- a) Cuando el consumidor 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
- 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.

Obligaciones de los proveedores

Art. 21-A de la LPC

Previas a la contratación

a) Confidencialidad de la información



b) Adopción de medidas de seguridad



El proveedor deberá informar el nombre de la entidad certificadora del sitio web, o que no cuenta con certificación

Obligaciones de los proveedores

Art. 21-A de la LPC

Previas a la contratación

c) Incluir en un lugar visible dentro de su sitio web:



Obligaciones de los proveedores

Art. 21-A de la LPC

Previas a la contratación

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

1

La
identificación
del proveedor

2

Identificación de los
medios para presentar
reclamaciones, o
solicitarle aclaraciones

3

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

Obligaciones de los proveedores

Art. 21-A de la LPC

Previas a la contratación

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

4

Medios de pago

5

Políticas del proveedor en relación a la garantía de los productos, derecho de retracto y reversión de pagos

6

Condiciones y sistemas de despacho y entrega

7

Los demás contenidos que cada proveedor estime pertinentes.

Obligaciones de los proveedores

Art. 21-A de la LPC

Previas a la contratación

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

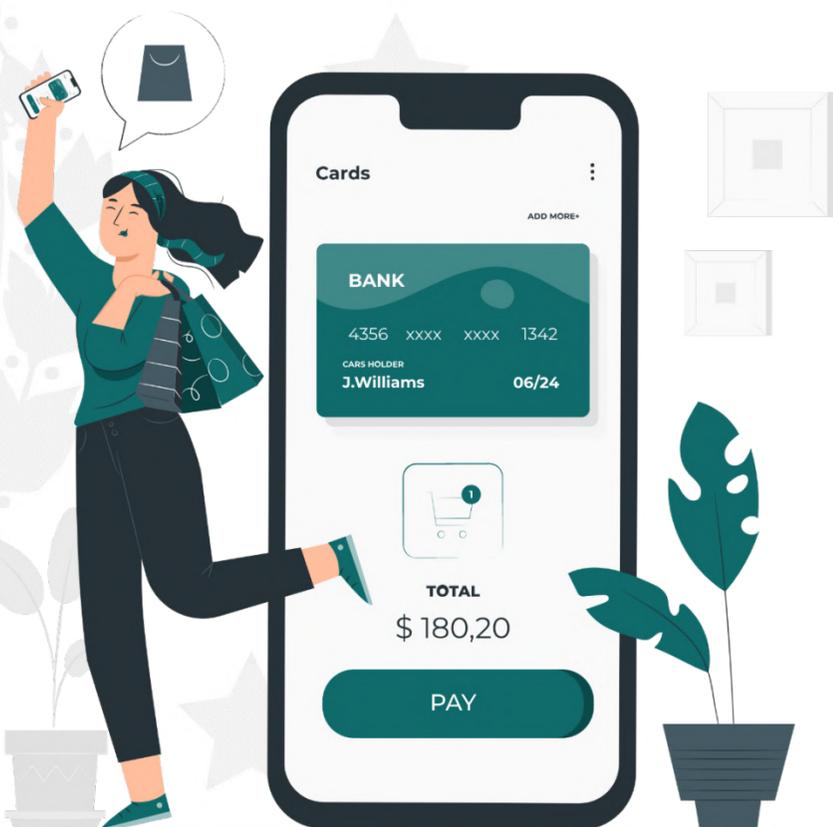
G)

Publicar las condiciones generales de los contratos

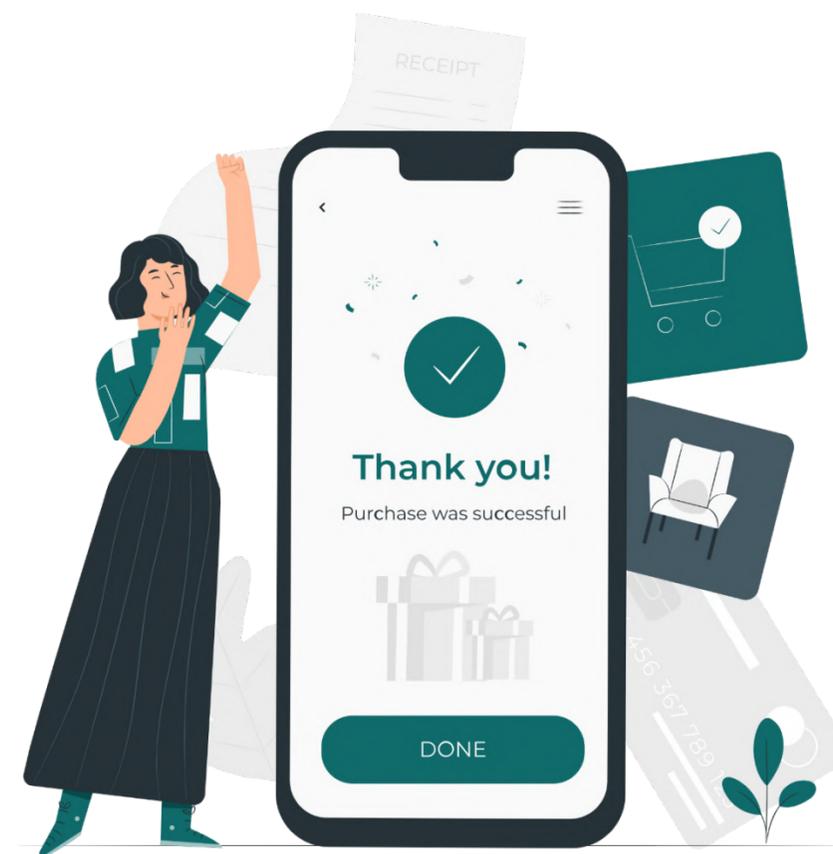
Obligaciones de los proveedores

Art. 21-B de la LPC

durante la fase de contratación y posterior a ella



a) Presentar al consumidor un
RESUMEN DEL PEDIDO

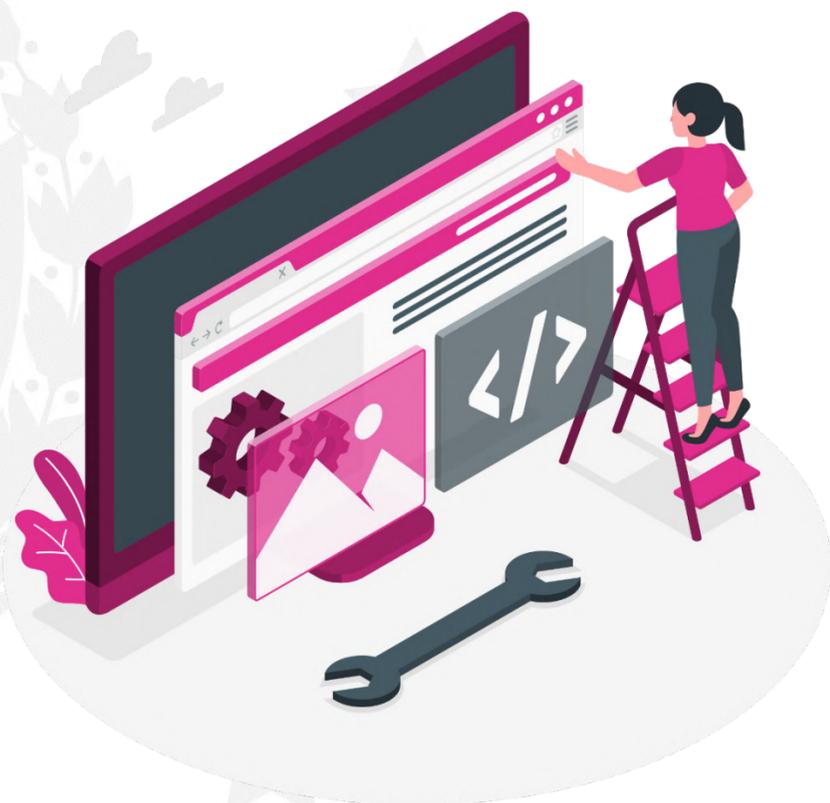


b) Confirmar al consumidor la
RECEPCIÓN DE LA ORDEN DE COMPRA

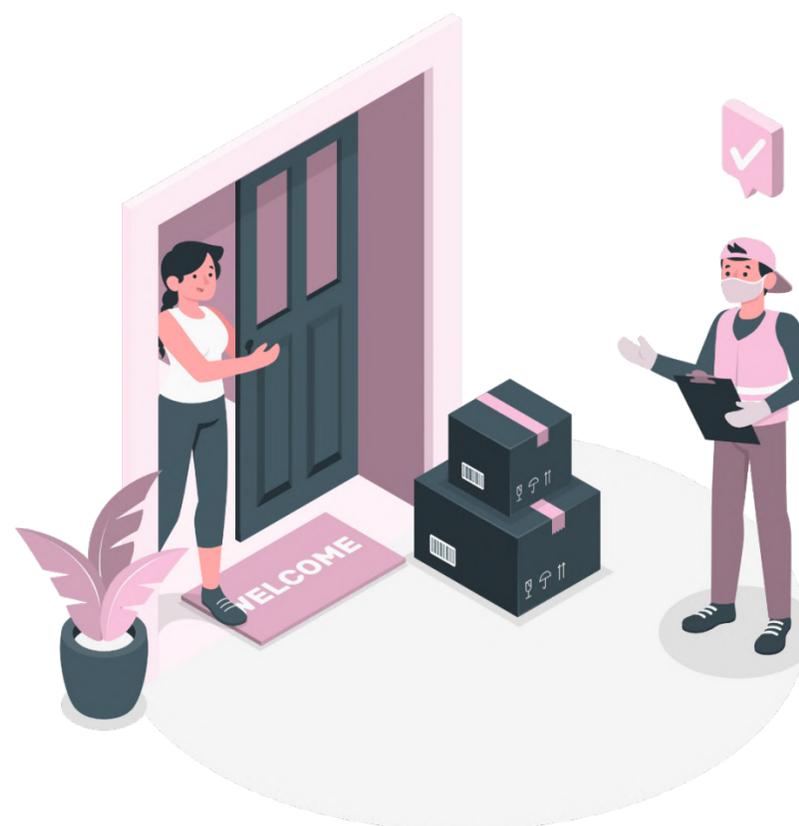
Obligaciones de los proveedores

Art. 21-B de la LPC

durante la fase de contratación y posterior a ella



c) RESGUARDO DE LA DOCUMENTACIÓN
que contenga la prueba de la relación comercial



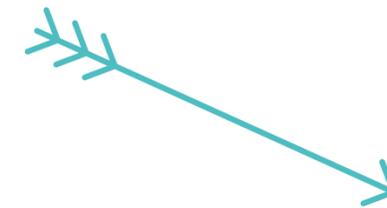
b) ENTREGAR EL PEDIDO
a más tardar en el plazo de 30 días calendario

Protocolo de inspecciones



1

Identificación del personal



Mostrar carné y credencial



Protocolo de inspecciones

2

Explicación del
motivo de
la inspección



Se explican los
objetivos a la
persona encargada

Protocolo de inspecciones

3

Solicitud de autorización para ingreso y realización de la inspección

- El proveedor permite el acceso
- La persona encargada le niega el ingreso a los inspectores



Protocolo de inspecciones

Obstaculización a las labores de inspección

Escenarios



No autorizar la realización de la inspección



Cuando transcurran 10 minutos para que el proveedor autorice la realización de la inspección y no exista causa justificada para su tardanza.

Protocolo de inspecciones

Obstaculización a las labores de inspección

Escenarios



Persona encargada realiza acciones durante el desarrollo de la inspección que impida llevarla a cabo con normalidad

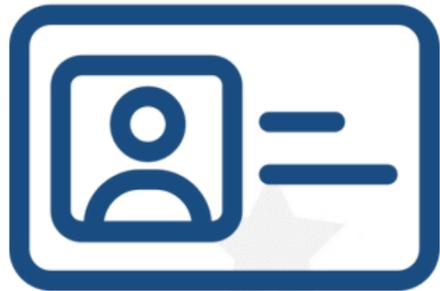


Centro Comercial deniega el acceso a los inspectores a pesar de previa notificación.

Protocolo de inspecciones

4

Solicitud de información de la persona que atiende y proveedor



DUI o documento de indentificación de la persona que atiende



Facturas o documentos para la toma de los datos de la razón social o persona natural, propietaria del establecimiento.

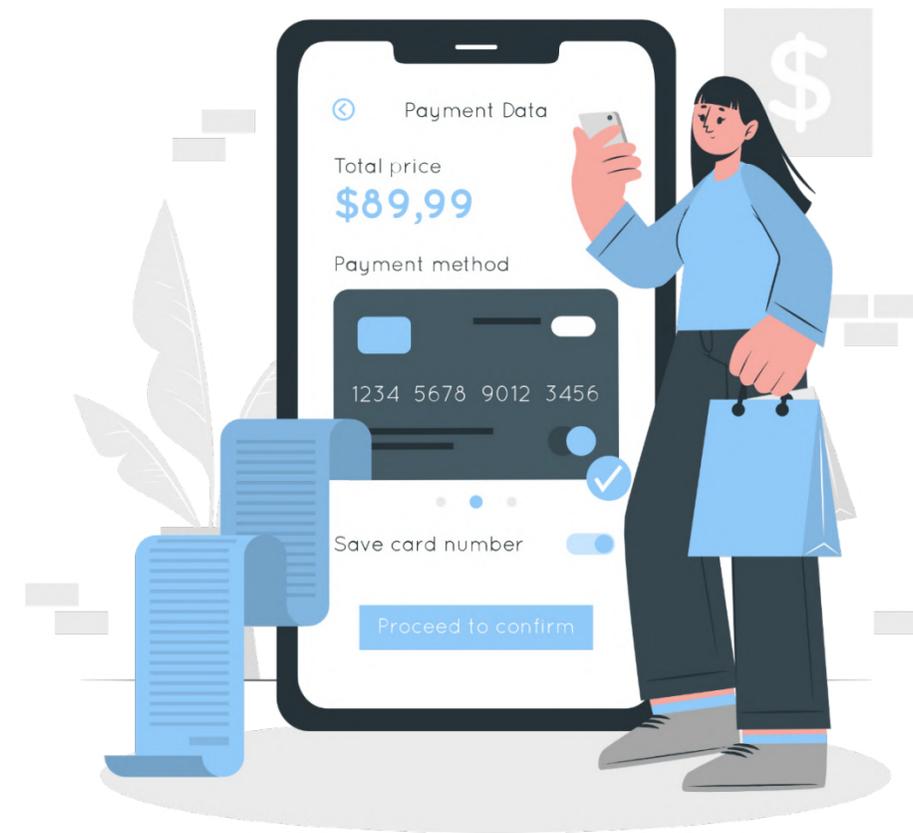
Disposiciones relacionadas

Art. 35

Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito

PROHIBICIÓN

Aumento de precio por compras
con tarjeta de crédito ni
tampoco
diferenciar estos bienes o
servicios por compras en
efectivo

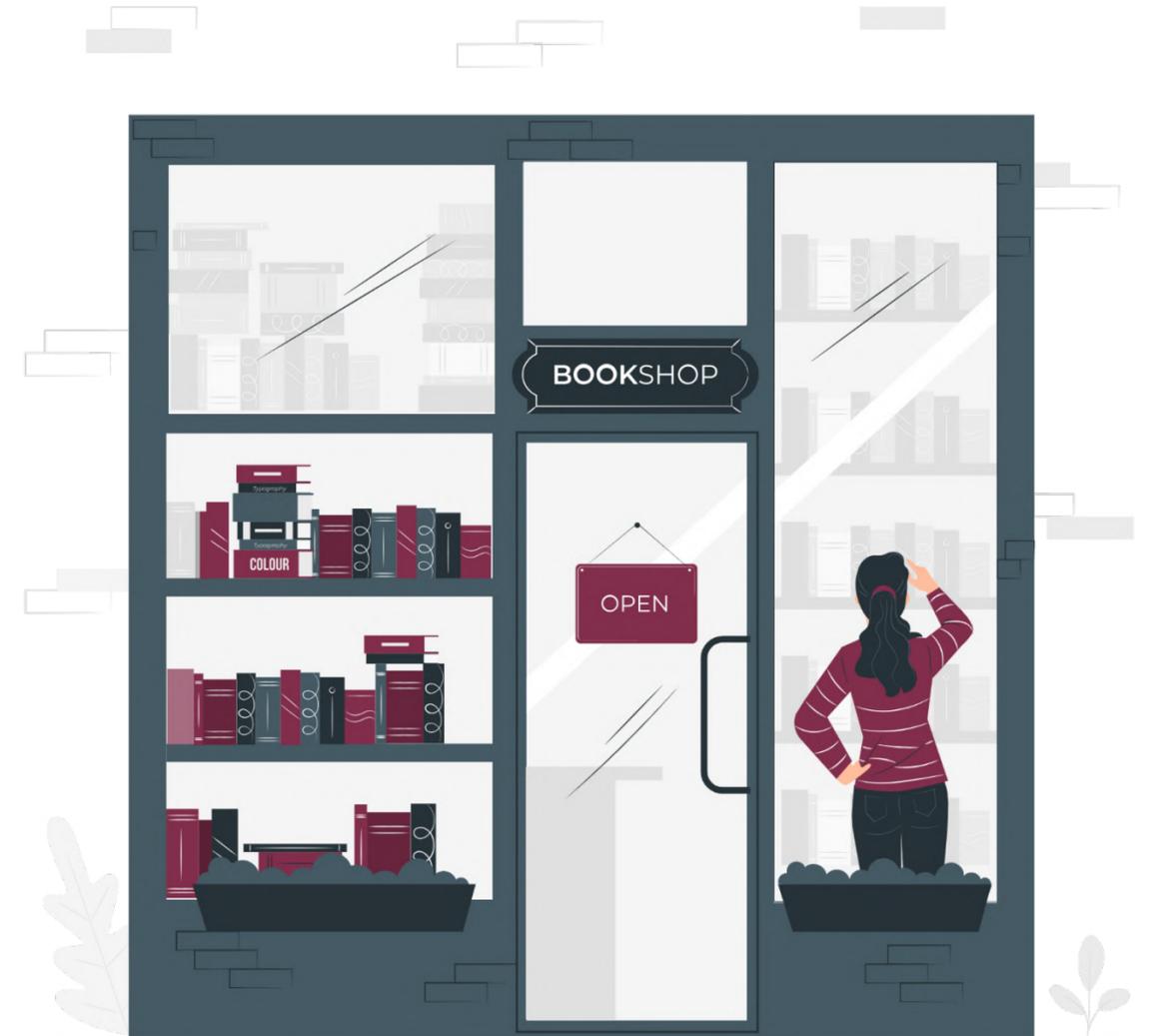


Protocolo de inspecciones

5

Verificación de los productos

- Se selecciona una muestra al azar de cada tipo de producto
- Se verifican todos los objetivos de la inspección mencionados al inicio de la misma



Protocolo de inspecciones

6

Elaboración y entrega del acta de inspección

Una vez se ha cumplido con los objetivos de la inspección, se procede a elaborar el acta de inspección entregando copia de la misma a la persona encargada del establecimiento.



Infracciones y sanciones

INFRACCIÓN LEVE
Art. 42 LPC



Hasta 50 Salarios Mínimos

INFRACCIÓN GRAVE
Art. 43 LPC



Hasta 200 Salarios Mínimos

INFRACCIÓN MUY GRAVE
Art. 44 LPC



Hasta 500 Salarios Mínimos

Infracciones leves

Art. 42

letras a), c) y f) de la LPC.



- No detallar los bienes o servicios y el precio, tasa o tarifa de los mismos, en comprobante legal que se le entrega al consumidor
- Engañar al consumidor por medio de promociones u ofertas dirigidas a su domicilio.
- Ofrecer al consumidor, bienes o servicios sin exhibir los precios en los términos descritos en esta ley y su reglamento.

Infracciones graves

Art. 43

letras b), g) y n) de la LPC.



- Vender bienes o servicios a precios superiores al ofertado.
- Realizar directamente u ordenar la difusión de publicidad ilícita.
- Realizar promociones u ofertas especiales de bienes y servicios, en contravención a lo dispuesto a la LPC.

Infracciones muy graves

Art. 44

letras d), f) y q) de la LPC.



- Cobrar intereses, comisiones y recargos en contravención a las disposiciones de la Ley y demás aplicables al consumo de bienes y prestación de servicios.
- Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la DC
- Incumplir las obligaciones establecidas en los arts. 21-A y 21-B de la LPC.

Procedimiento

Administrativo Sancionatorio

Unidad de Inspección



Dirección Jurídica



Tribunal Sancionador





Medidas de Bioseguridad

1 **Distanciamiento interpersonal**

Aproximadamente dos metros u otras medidas de barrera y el uso de mascarilla, cuando no se puede mantener dicha distancia

2 **Higiene de manos**

Agua y jabón y, en defecto de estos, con una solución hidroalcohólica

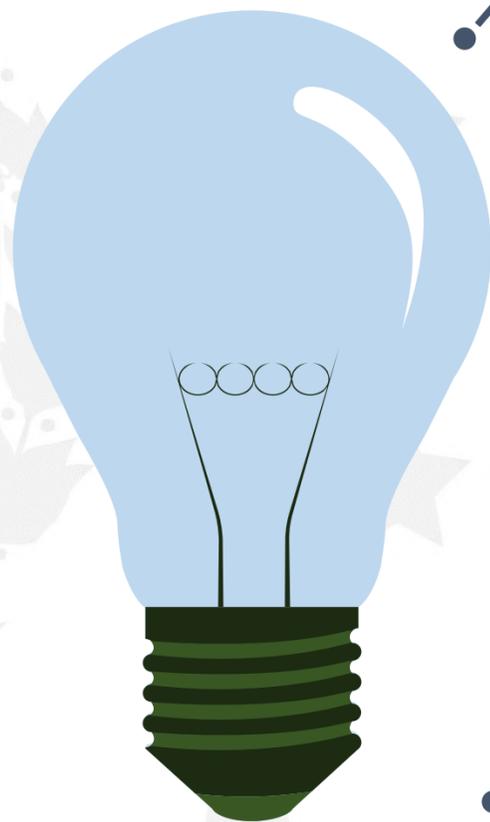
3 **Limpieza y desinfección periódica de los objetos de uso personal**

Gafas, móviles, teclados, ratón, tarjetas, etc.

4 **Medidas preventivas a adoptar en zonas comunes**

Ventilación adecuada , la limpieza diaria de las superficies de contacto frecuente o la utilización de guantes de un solo uso.

Puntos importantes en la bioseguridad



1

Uso obligatorio de mascarilla

2

Toma de temperature a visitantes y trabajadores

3

Garantizar el distanciamiento físico entre clientes

4

No permitir aglomeraciones

5

Estrictas medidas de higiene, especialmente en las zonas de alto contacto

Recuerde, la bioseguridad es tarea de todos

Lavarse la manos
frecuentemente

Al toser o estornudar, cubrirse la boca
y la nariz con el codo flexionado

Usar pañuelos desechables para
eliminar secreciones respiratorias
y desecharlo adecuadamente

Si presenta síntomas respiratorios,
consultar de inmediato y evitar el
contacto cercano con otras personas

Evitar tocar ojos, nariz y
boca ya que las manos
facilitan la transmisión



¡Gracias!



www.defensoria.gob.sv



7860-9704



910



@Defensoria_910

