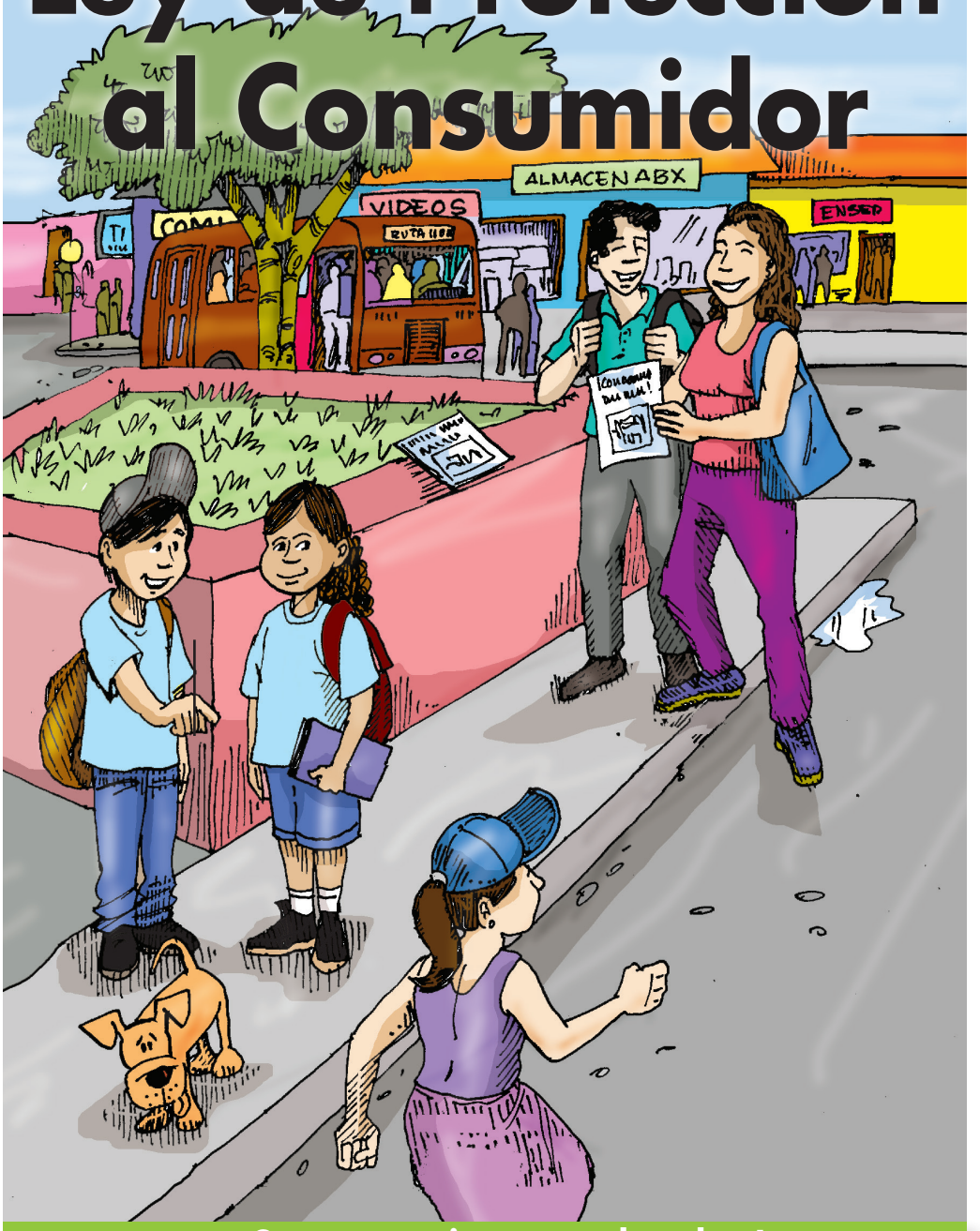
Edición Popular

Ley de Protección al Consumidor



¡Conozca y ejerza sus derechos!

Defensoría del Consumidor

GOBIERNO DE EL SALVADOR
UNÁMONOS PARA CRECER

Edición Popular

Ley de Protección al Consumidor

¡Conozca y ejerza sus derechos!

Defensoría del Consumidor

GOBIERNO DE EL SALVADOR
UNÁMONOS PARA CRECER

Créditos

Texto original:
Ley de Protección al Consumidor

Presidenta de la Defensoría del Consumidor:
Yanci Urbina

Redacción y coordinación editorial
Fausto Valladares

Conceptualización, adaptación de texto e ilustración:
Equipo Maíz

Se permite la reproducción total o parcial de este documento siempre y cuando se cite la fuente. No se permite la reproducción para fines comerciales.

Gobierno del Presidente
Salvador Sánchez Cerén
Defensoría del Consumidor
Antiguo Cuscatlán, 2014.

La reforma a la Ley fue aprobada el 31 de enero de 2013, por la Asamblea Legislativa; entró en vigencia el 28 de febrero de 2013.

Defensoría del Consumidor

GOBIERNO DE EL SALVADOR
UNÁMONOS PARA CRECER

Índice

Parte 1 De la protección al consumidor
Página 5

Parte 2 Derecho a la seguridad y a la calidad
Página 10

Parte 3 Protección de los intereses económicos y sociales
Página 13

Parte 4 Derecho a la información
Página 32

Parte 5 Garantías y responsabilidades sobre bienes y servicios
Página 41

Parte 6 Derecho a la educación y formación en materia de consumo
Página 44

Parte 7 Infracciones
Página 46

Parte 8 Sanciones
Página 52

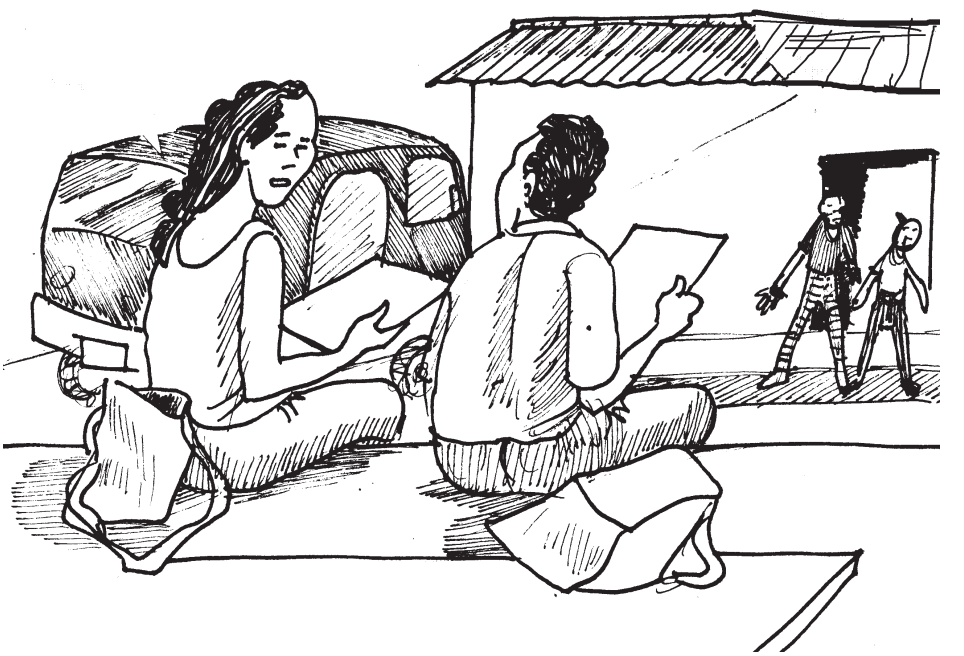
Parte 9 Competencias de la Defensoría del Consumidor
Página 54

Parte 10 Medios alternos de solución de conflictos
Página 57

Parte 11 Procedimiento sancionatorio
Página 60

Parte 12 Las Asociaciones de Consumidores
Página 62

Hola, Inocencio, tiempos sin verlo. Se acuerda de lo que hablamos la última vez.
Sí, Prudencia, hablamos de los 10 puntos claves de las Reformas a la Ley de Protección al Consumidor.
La familia está muy bien de salud y alegre que ya tengamos la Ley reformada y además, la Ley de Medicamentos que bajó los precios de las medicinas.



Parte 1
De la protección al consumidor

Artículos 1, 2 y 3.

Objeto y finalidad de la Ley

La Ley fue creada para proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores.

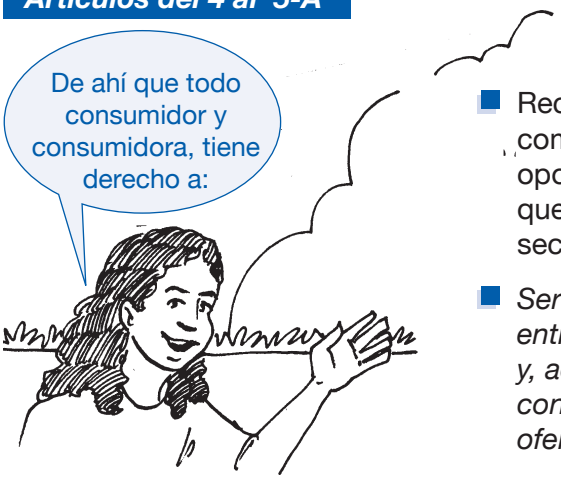
Esta Ley es muy valiosa porque además crea a la Defensoría del Consumidor como institución encargada de aplicar la Ley. Así mismo establece el Sistema Nacional de Protección al Consumidor.

Consumidor o Usuario: toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute bienes o servicio, o bién 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.

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.

Derechos básicos de consumidoras y consumidores

Artículos del 4 al 5-A

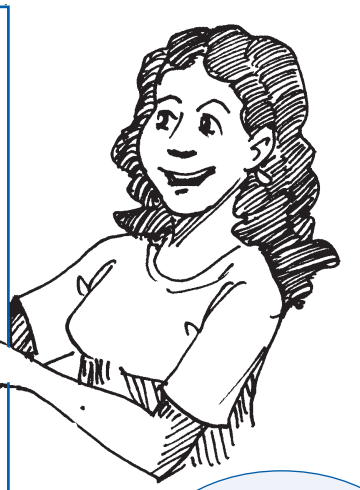


- Recibir del proveedor información completa, precisa, veraz, clara y oportuna sobre el producto o servicio que adquiere y los riesgos o efectos secundarios si los hubiere.
- *Ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados y, adquirir bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente.*
- Elegir libremente y recibir un trato igualitario en similares circunstancias, no ser discriminado, por razones de sexo, condición religiosa, social, discapacidad o cualquier otra; ni ser sometido a abusos, a la hora de comprar bienes, productos o servicios.
- ***Ser educado e informado en materia de consumo*** *para poder hacer una mejor elección de compra,* ***así como agruparnos en asociaciones de consumidores*** *para la protección de nuestros intereses.*
- Ser protegidos de la ***publicidad engañosa o falsa***.

Siempre leamos la etiqueta.

Ser protegido **contra los riesgos de recibir productos o servicios** que en condiciones normales o previsibles de utilización pongan en peligro nuestra vida, salud o integridad.

- Cuando de contratos se trata, los proveedores deben explicarnos ***todas las obligaciones y condiciones estipuladas en el contrato y sus anexos.***



Las y los consumidores debemos ser responsables y tomarnos el tiempo para leer las cláusulas de los contratos para prevenir abusos y proteger nuestros bolsillos.

También estamos protegidos contra la prórroga o renovación de contratos a plazo sin nuestro consentimiento expreso por escrito.

Y contra las prácticas abusivas e inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.

- La reparación del bien;
- Exigir el cumplimiento de la oferta de acuerdo a los términos originales, si esto fuere posible;
- A la 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.

Para hacer valer nuestros derechos, primero nos conviene ***reclamar por escrito al proveedor*** para que quede constancia.

- Si no tenemos solución aceptable, nos vamos para la Defensoría del Consumidor, y denunciamos para buscar una solución alterna del conflicto de consumo.

Derechos irrenunciables

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

El colectivo de consumidores con discapacidad gozará de especial protección por parte de todos los Órganos del Estado.

La Defensoría, en el marco de sus atribuciones de ley, procurará:

- 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;

- 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 aquéllos ofrecidos directamente por la Administración Pública; y,

- 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.

Parte 2

Derecho a la seguridad y a la calidad

Artículos del 6 al 10

Obligaciones de los proveedores

El proveedor debe facilitar el control, vigilancia e inspección de las autoridades competentes.

Especialmente están 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 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.

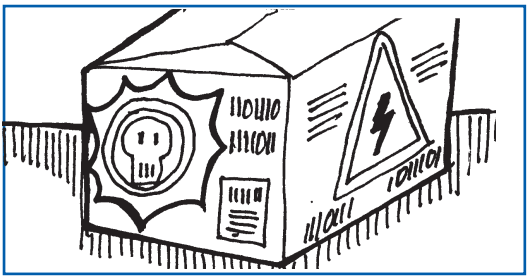
g) **Cumplir las condiciones** exigibles que garanticen la seguridad, calidad y salubridad, tratándose de transportes colectivos, instalaciones, locales y espacios de uso público, en especial los destinados a menores.

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

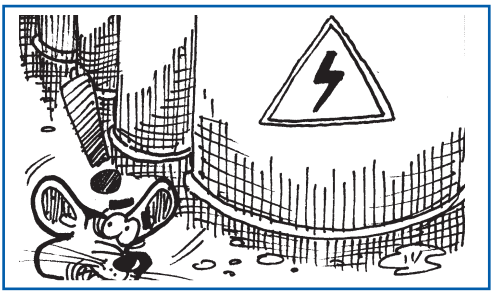
i) **Entregar gratuitamente** a la **Defensoría** la o las muestras requeridas de productos para la verificación del cumplimiento de la Ley, reglamentos y normas técnicas de carácter obligatorio de conformidad al Art. 58 literal J.

Productos que pueden incidir en la salud

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.



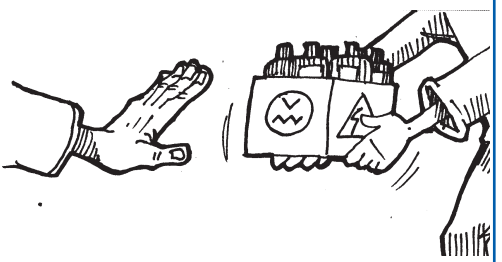
Sustancias tóxicas, cáusticas, corrosivas o abrasivas



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

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.



Parte 3

Protección de los intereses económicos y sociales

Artículos del 11 al 26-A

Cálculo de intereses

La Ley establece que 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, el interés moratorio se calculará y pagará sobre el capital vencido y no sobre el saldo total de la deuda, aunque se pacte lo contrario.

Comisiones y recargos

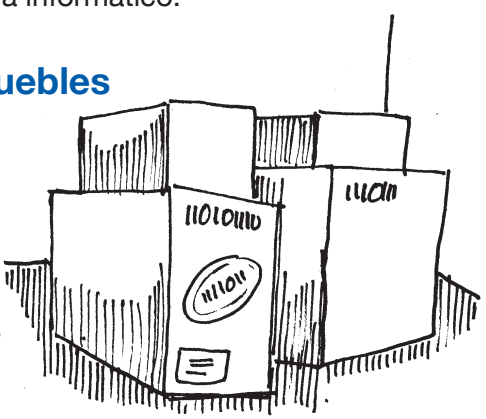
Las comisiones y recargos sólo te los pueden cobrar cuando estén ***identificados y descritos en el contrato***, y que ***corresponden a un servicio adicional efectivamente prestado*** por el proveedor, que no sea inherente al producto o servicio contratado por el consumidor.

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. 1° del presente artículo, y tampoco podrán cobrarse cuando sean generadas por responsabilidad, por actuación u omisión del proveedor, o fallas en su sistema informático.

De la venta a plazo de bienes muebles

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, deben presentar con claridad 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.

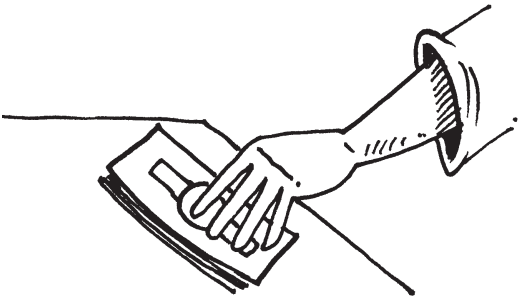
k) Firmas de las partes contratantes.

Entrega diferida (Derecho de desistimiento)

En el caso de servicios, el comprobante debe indicar los componentes o materiales que se emplearán, el precio de los mismos y de la mano de obra, en su caso.

La mora del proveedor da derecho al consumidor a:

- Renunciar a que se le entregue el bien o se le preste el servicio.
- Recibir del proveedor la devolución de lo pagado
- Ser indemnizado en cantidad no menor del interés legal mercantil sobre el valor del bien o servicio.



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 que se realizó el pago y la fecha en la que se desistió del contrato.

Derecho de retracto

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 8 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.

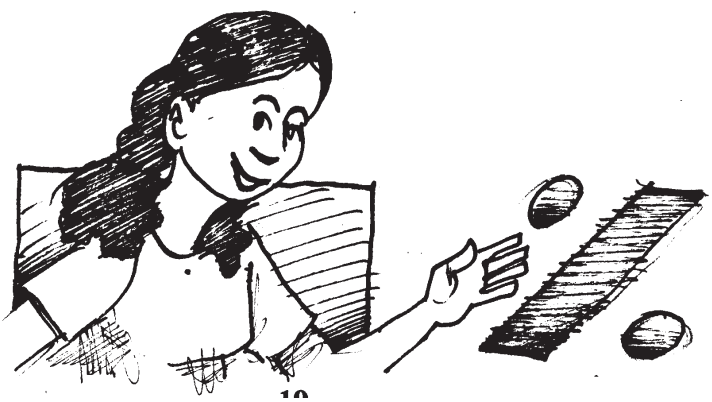
III. Cuando así se reconozca en la oferta, promoción, publicidad o en el propio contrato.

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. El plazo para ejercer el derecho de retracto es de 8 días, que se contarán 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 el Director del Centro de Solución de Controversias 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;

- III. Serán nulas las cláusulas que impongan al consumidor y 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 que se realizó el pago y la fecha en la que se desistió del contrato;



- 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 está 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.

Derecho a darse de baja

Cuando de acuerdo con esta disposición proceda solicitar la baja de un servicio, el proveedor deberá hacerla efectiva dentro de los 10 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 debe informar directamente al consumidor, 30 días antes de la finalización del contrato, para que el consumidor manifieste su voluntad por escrito, de continuar o no con el servicio.

Oferta de productos vencidos o alterados

La Ley prohíbe ofrecer, donar o poner en circulación a cualquier título, productos o bienes con posterioridad a la fecha de vencimiento o cuya masa, volumen, calidad o cualquier otra medida específica en los mismos se encuentre alterada.

Cláusulas abusivas

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.

La cláusula abusiva que se integró a la ley es la siguiente:

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.

Prácticas abusivas

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, que 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.

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 o política.

f) Realizar gestiones de cobro difamatorias o injuriantes en perjuicio del deudor y su familia, así como la utilización de medidas de coacción físicas o morales para tales efectos.

g) Compartir información personal y crediticia del consumidor, ya sea entre proveedores o a través de entidades especializadas en la prestación de servicios de información, sin la debida autorización del consumidor.

h) Utilizar cualquier maniobra o artificio para la consecución de alza de precios o acaparamiento de: alimentos, artículos de primera necesidad y de servicios esenciales.

i) Negarse a detallar el destino de todo pago que efectúe el consumidor.

j) Imputar o registrar los pagos hechos por el consumidor, con una fecha posterior a aquélla en la que efectivamente se hizo.

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.

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.

m) Cobrar por servicios no prestados, salvo en el caso de los cobros mínimos de acceso a los servicios públicos.

Obligaciones especiales para proveedores de servicios financieros

Los proveedores de servicios de crédito, bursátiles o servicios financieros en general, en sus relaciones contractuales con los consumidores, están obligados a cumplir lo siguiente:

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

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

c) Escribir en el contrato respectivo, los términos y condiciones en que fue aprobada la solicitud del crédito.

d) El Consumidor puede escoger al notario que desee para formalizar el crédito que se le otorgue.

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.

i) Proporcionar a solicitud del consumidor que sea prestatario, su historial crediticio, gratuitamente dos veces al año, y pagando una comisión, si el interesado lo requiere más veces que las indicadas; salvo que existan procesos judiciales pendientes entre proveedor y consumidor.

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.

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.*

Prohibiciones especiales para los proveedores de servicios financieros

a) Imponer directa o indirectamente al consumidor, 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.

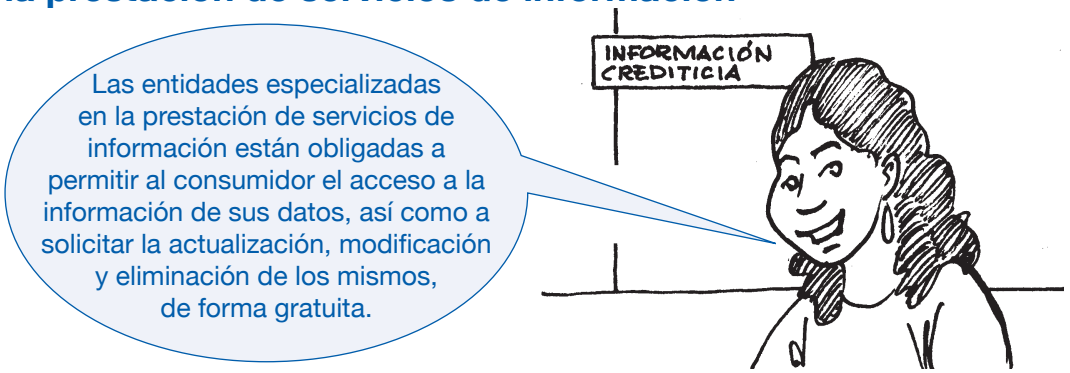
b) Aplicar pagos o utilizar garantías para otras obligaciones a cargo del consumidor cuando no correspondan a las pactadas previamente en el contrato, o que el consumidor no haya autorizado posteriormente.

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.

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



Tienen 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.

Estas entidades especializadas, no pueden 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.

Cancelación de la deuda (Finiquito)

Parte 4

Derecho a la información

Artículos del 27 al 31

Obligación general de información

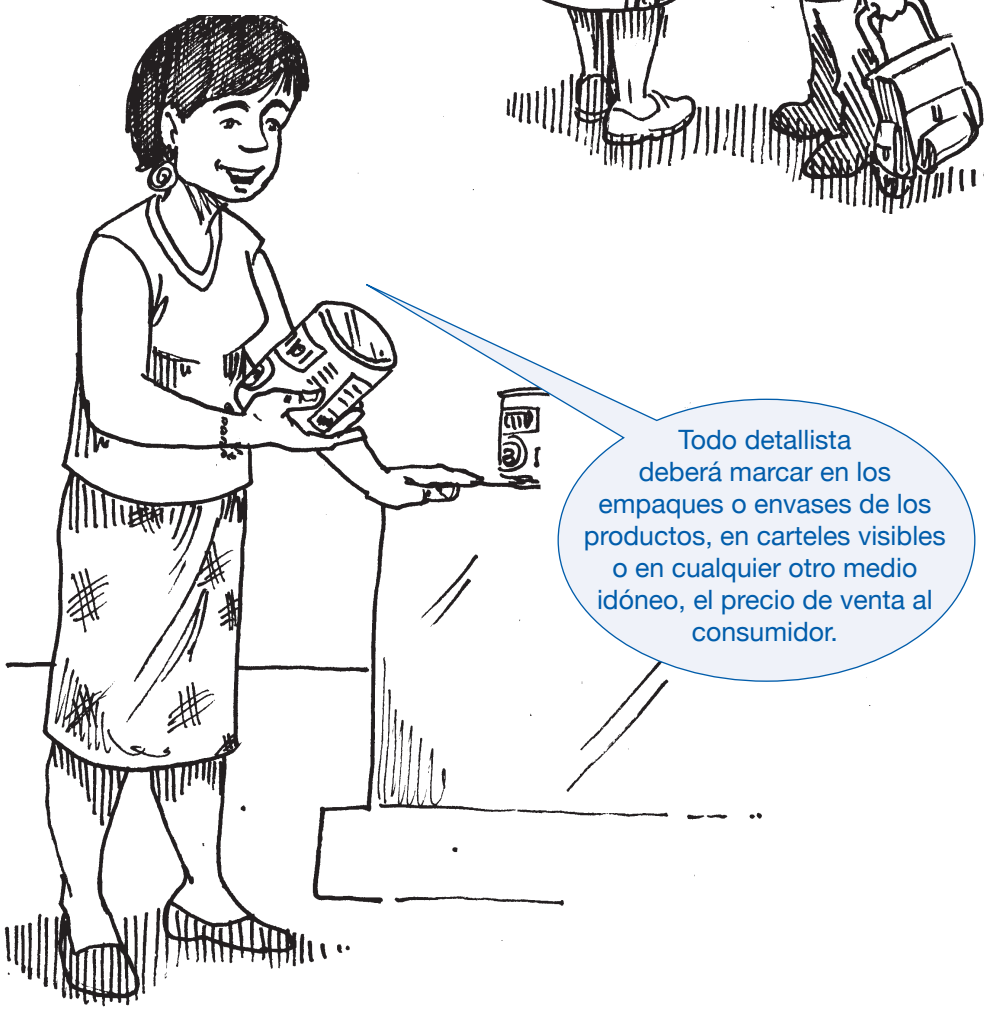
a) El origen, composición y finalidad.

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 circunstancias semejantes;

d) Fecha de caducidad de los bienes perecederos; y,

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

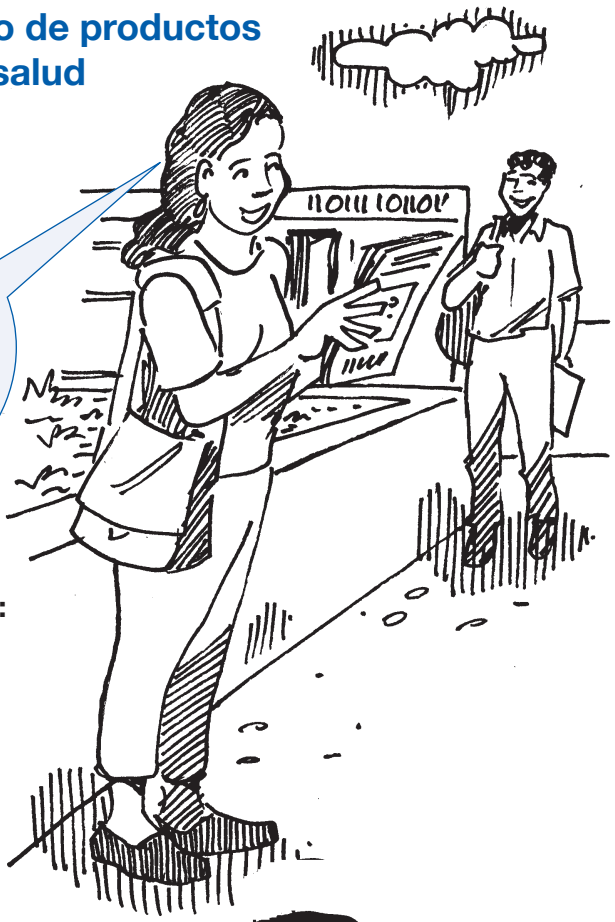


- Características higiénico-sanitarias y construcctivas de la vivienda.
- Constancia del cumplimiento de los estándares de construcción exigidos por las autoridades respectivas.
- Planos de las instalaciones.

Con ello te aseguras que tú estás tomando una decisión debidamente informado y además te proteges ante eventuales reclamos a futuro.

Envasado y empaquetado de productos que puedan incidir en la salud

Los productores, importadores y distribuidores de alimentos, bebidas, medicinas o productos que pueden incidir en la salud humana o animal, deben cumplir las normas del Código de Salud y las regulaciones de las autoridades.

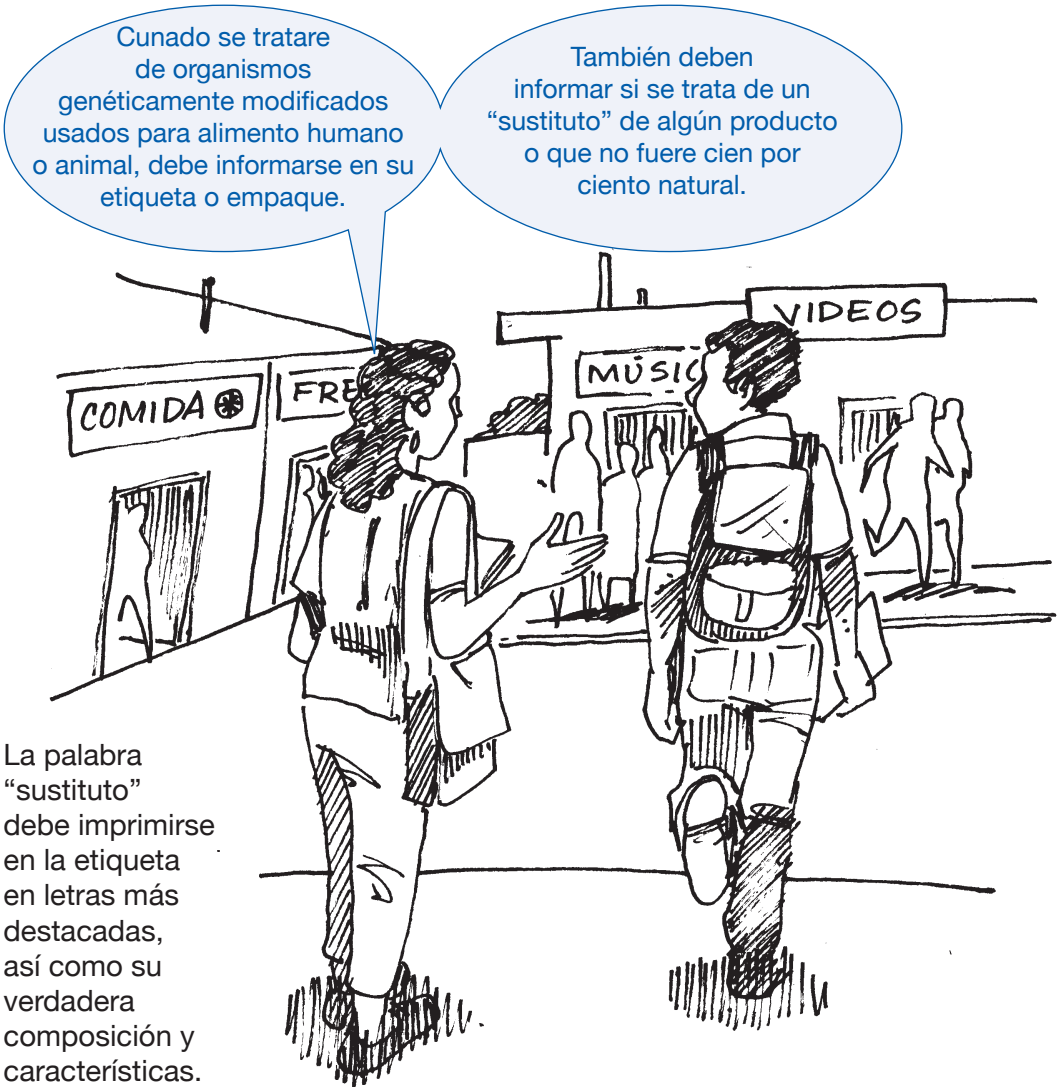


Ejemplos de estas regulaciones:

Deberá imprimirse en el envase o empaque de las medicinas, alimentos, bebidas o cualquier otro producto perecedero:

- Fecha de vencimiento;
- Agregados químicos y condiciones requeridas para su conservación;
- 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.

Se exceptúan de lo establecido en el inciso anterior los productos elaborados o transformados que se consuman como golosinas, cuya superficie sea inferior a 10 centímetros cuadrados.



La palabra "sustituto" debe imprimirse en la etiqueta en letras más destacadas, así como su verdadera composición y características.

Cuando se trate de productos farmacéuticos y sustancias tóxicas u otros, nocivos para la salud humana y animal, deben traer 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.

Publicidad en los establecimientos comerciales

En lugares visibles, todo comerciante al por mayor o al detalle, debe dar a conocer al público por medio de listas, carteles 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.

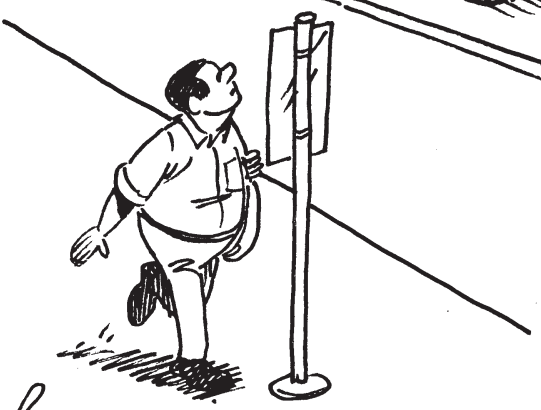
c) El número de cuotas o abonos a pagar y su periodicidad.

Publicidad ilícita, engañosa o falsa

Se considerará publicidad ilícita la siguiente:

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 minoritarios

Se entenderán incluidos, 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.



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.

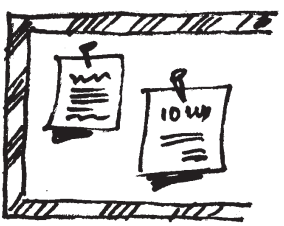
c) La publicidad que infrinja lo dispuesto en la normativa que regule la publicidad de determinados productos, bienes, actividades o servicios.

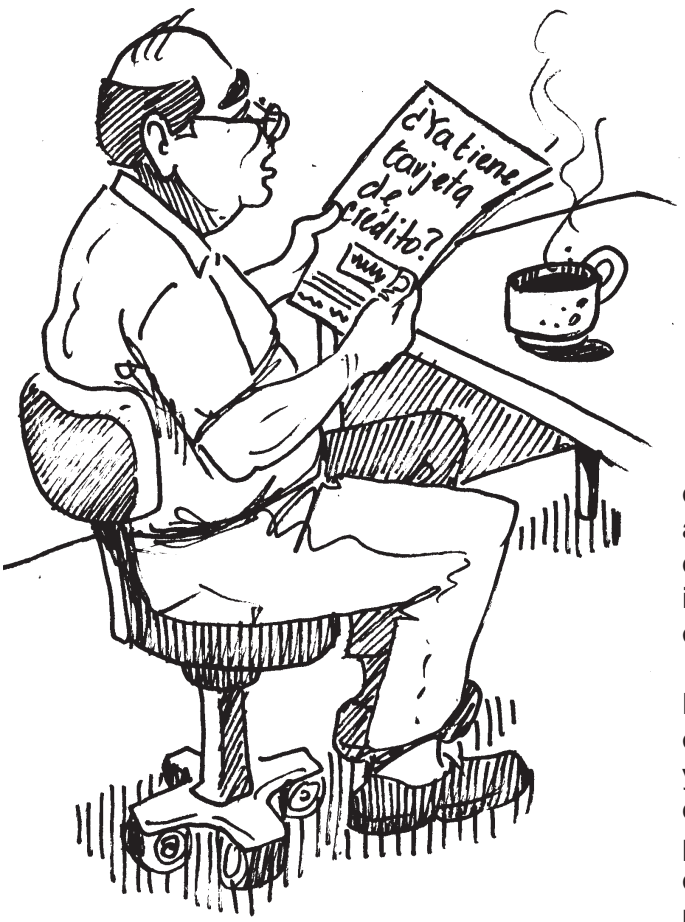
La responsabilidad por publicidad ilícita recaerá sobre el proveedor o anunciante que haya ordenado su difusión, no sobre la agencia o agente de publicidad que contrate la pauta, ni sobre el medio que la difunda.

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

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, 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.

Parte 5

Garantías y responsabilidades sobre bienes y servicios

Artículos 33 y 33-A

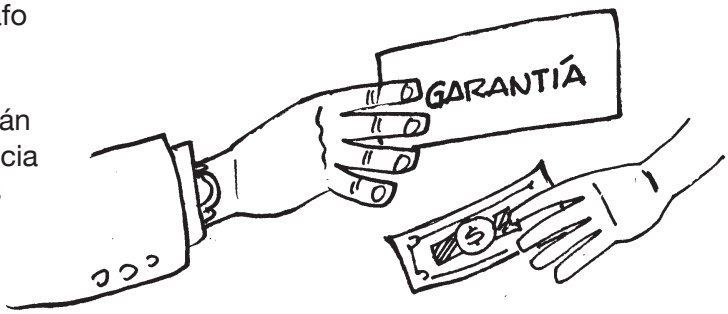
Garantía legal sobre bienes

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 y la forma en que puede hacer efectiva la garantía.
- 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 párrafo anterior, son obligatorias para proveedores y consumidores, y no podrán implicar un límite o renuncia a las garantías otorgadas en la Ley o reglamentos técnicos respectivos.



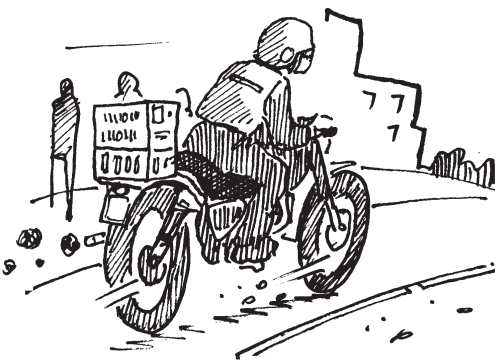
En cualquier compraventa de bienes muebles nuevos no perecederos, el proveedor está obligado a garantizar al consumidor la calidad, cantidad, funcionamiento y seguridad de los mismos, acorde con el fin para el cual son fabricados.

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

Ejecución de garantías

Es nuestro deber como personas consumidoras comunicar el defecto de funcionamiento o la deficiencia del servicio por cualquier medio que garantice la constancia de su recepción, dentro de los 30 días siguientes a la fecha de haberlo descubierto.

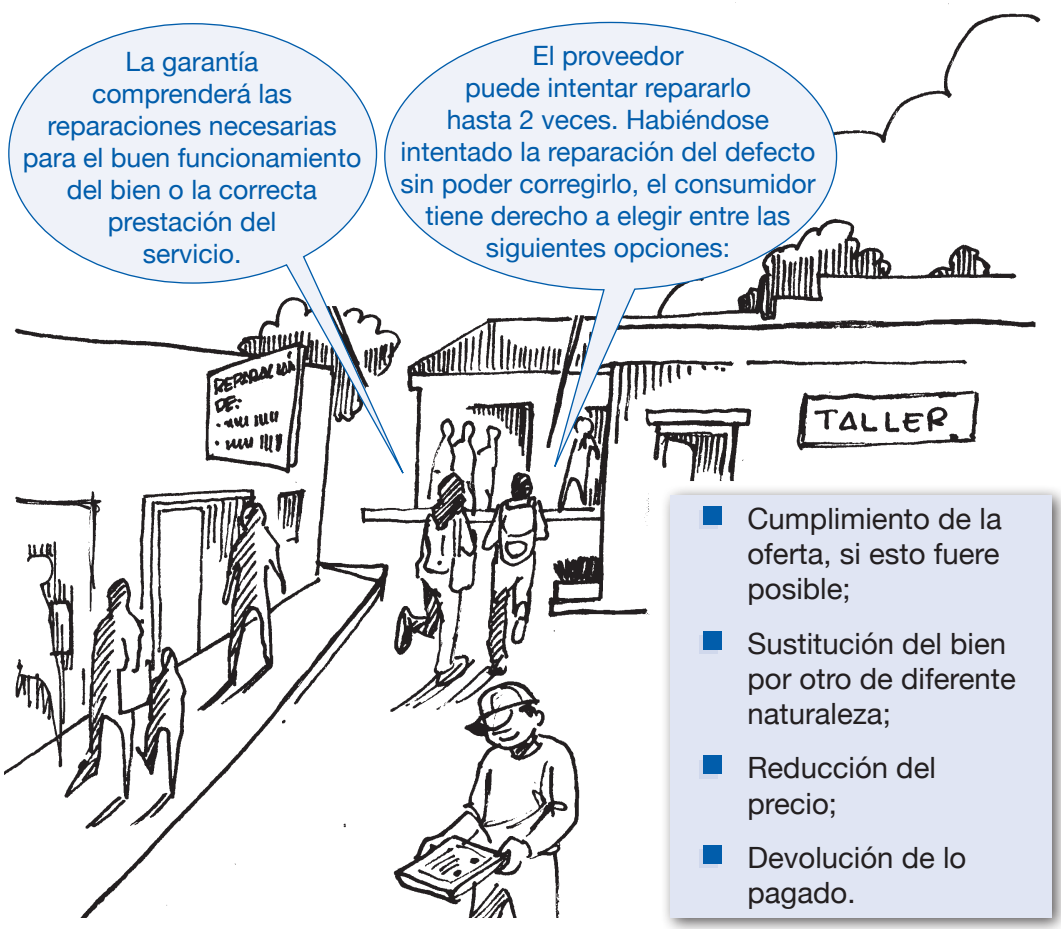
Los costos de transporte y devolución de los bienes hasta el lugar en que dicho bien fue entregado al consumidor al momento de la venta, corren por cuenta del proveedor.



Alcances de la garantía

La garantía comprenderá las reparaciones necesarias para el buen funcionamiento del bien o la correcta prestación del servicio.

El proveedor puede intentar repararlo hasta 2 veces. Habiéndose intentado la reparación del defecto sin poder corregirlo, el consumidor tiene derecho a elegir entre las siguientes opciones:



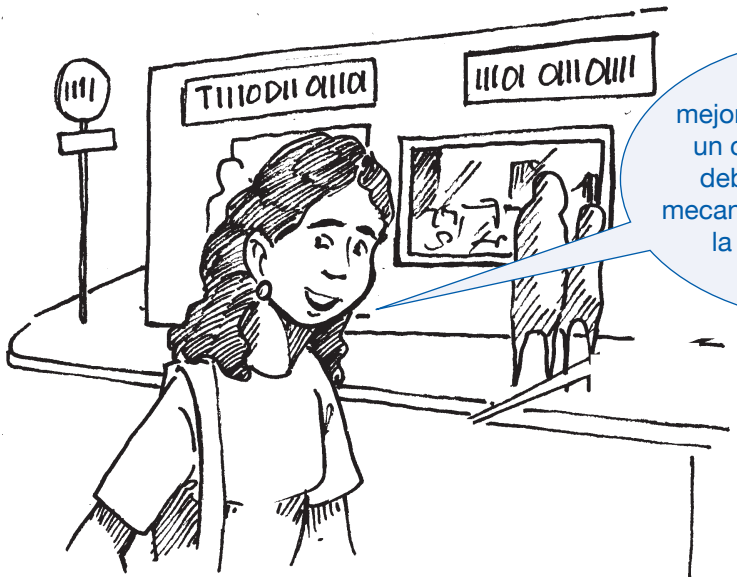
- Cumplimiento de la oferta, si esto fuere posible;
- Sustitución del bien por otro de diferente naturaleza;
- Reducción del precio;
- Devolución de lo pagado.

Parte 6

Derecho a la educación y formación en materia de consumo

Artículos 38 y 39

Objetivo de la educación en materia de consumo



La educación y formación de los consumidores tiene 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;

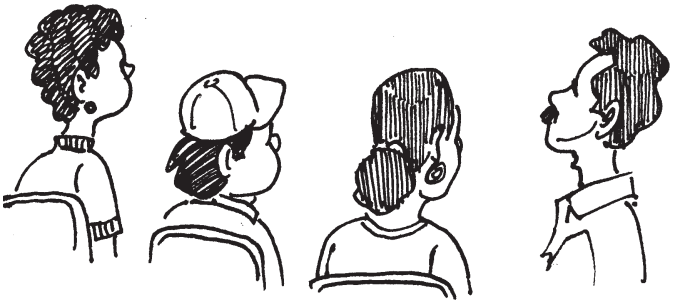
c) Difundir los derechos y deberes del consumidor y las formas legalmente establecidas para ejercerlos;

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.



Así que cuando personal de la Defensoría nos invite a charlas, talleres, nos entregue material informativo y educativo, o escuchamos sus mensajes en medios de comunicación públicos y privados, atendamos con entusiasmo ese llamado.

A nivel de consumidores organizados, la Defensoría está promoviendo la capacitación de los miembros de las asociaciones de consumidores.

Parte 7

Infracciones

Artículos del 40 al 44

Principios de legalidad y culpabilidad

Las infracciones a la ley y demás disposiciones aplicables en materia de consumo, imputables a los proveedores, son sancionadas administrativamente, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden en que puedan incurrir.

Comete infracción 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 delrespectivo bien o servicio.

¿Cómo se clasifican las infracciones?

Las infracciones se clasifican en: leves, graves y muy graves.

Son infracciones leves, las acciones u omisiones siguientes:

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;

b) Hacer cargos al recibir del consumidor pagos anticipados en cualquier operación de crédito o bancaria, salvo las excepciones establecidas en esta ley;

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

d) Incumplir la obligación relativa a proporcionar el historial crediticio del consumidor a solicitud de éste, de acuerdo a lo establecido en el Art. 19, literal i); a menos que hubieren procesos judiciales pendientes entre proveedor y consumidor;

e) Cualquier infracción a la presente ley que no se encuentre tipificada como infracción grave o muy grave.

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

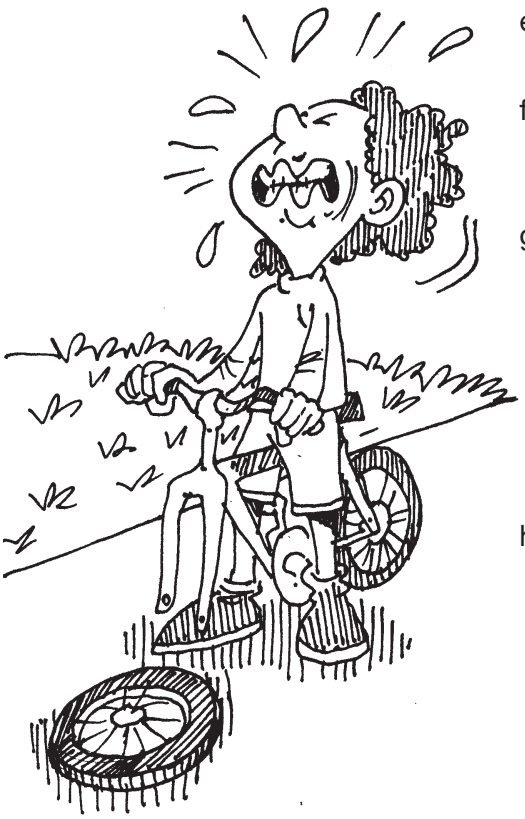
Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes:

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

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

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

d) El incumplimiento de la obligación de devolución de primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio, en caso que el contrato no se celebrare; o de depósitos de dinero o de títulos valores una vez cumplido el contrato;



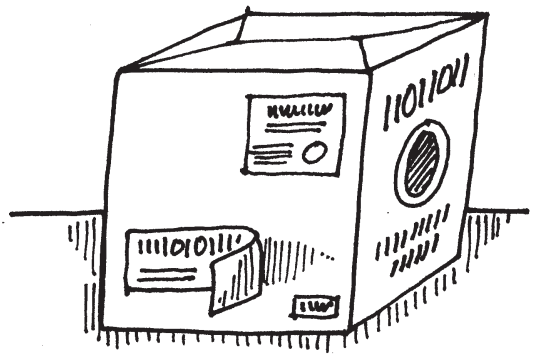
e) No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados;

f) Ofrecer bienes en los que no se cumplan las normas técnicas vigentes;

g) Realizar directamente u ordenar la difusión de publicidad engañosa o falsa. 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;

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;



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;

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;

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.

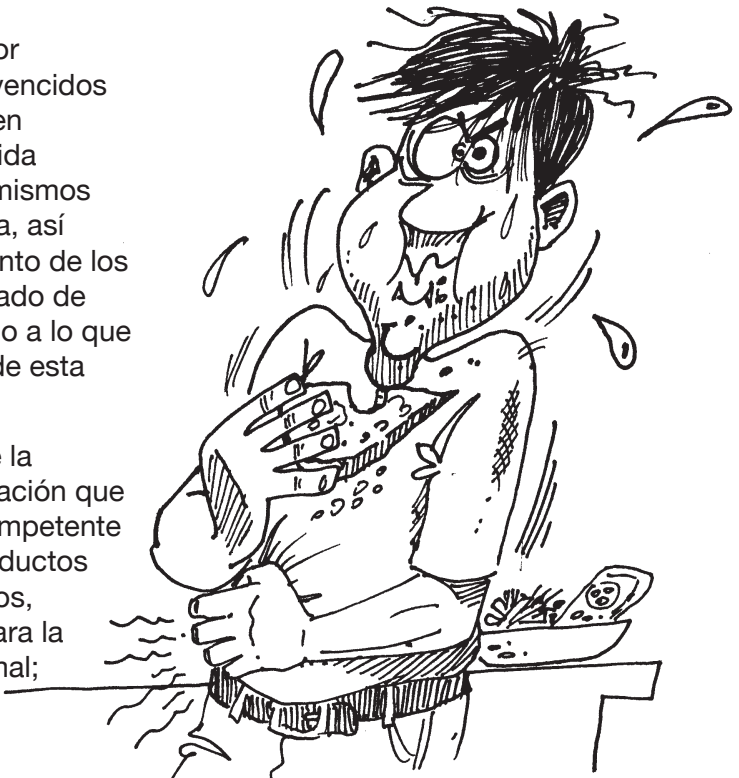
m) Negarse a entregar el finiquito, la cancelación o las garantías del crédito en los términos indicados en esta ley, y

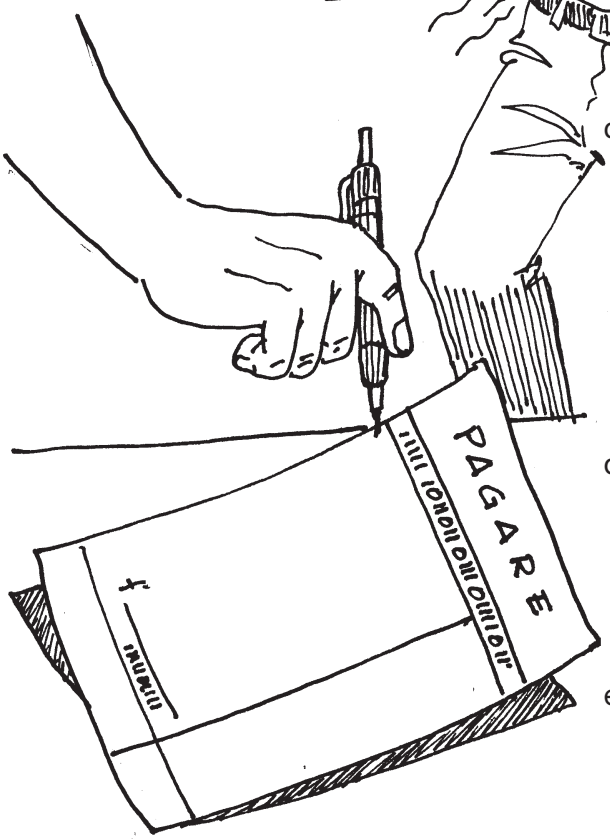
n) Realizar promociones u ofertas especiales de bienes y servicios en contravención a lo dispuesto en esta ley.

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;





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 la literal b) del Art. 18 de la presente ley;

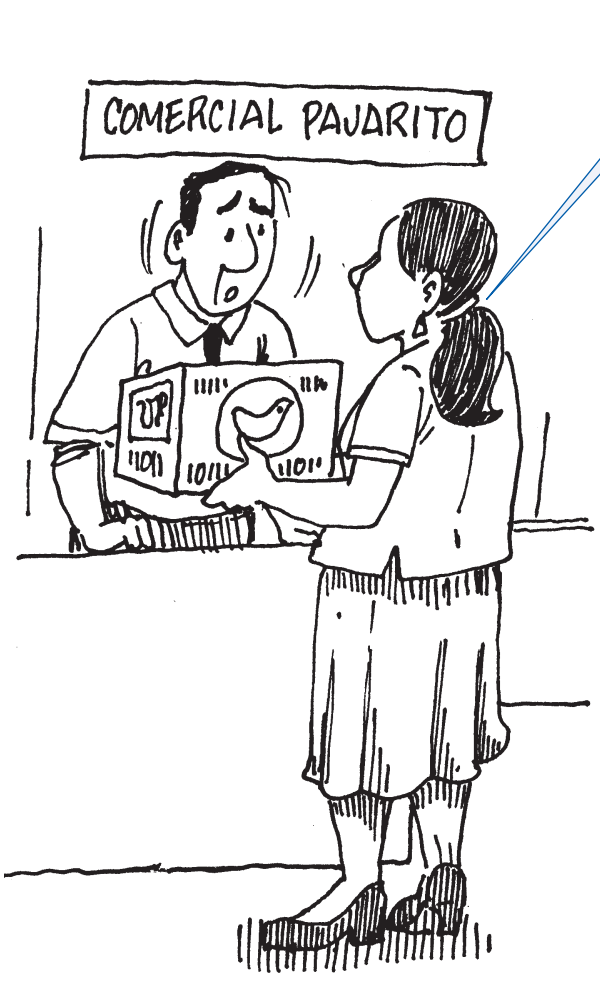
d) Cobrar intereses, comisiones o recargos en contravención a las disposiciones de esta ley y demás aplicables al consumo de bienes o prestación de servicios;

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, o negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones;

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

h) Producir o comercializar productos envasados con contenido neto fuera de la normativa técnica obligatoria;



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

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; y

k) Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento o de retracto.

Parte 8

Sanciones

Artículos del 45 al 48

Multa para infracciones leves

Las infracciones leves son sancionadas con multa hasta de 50 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

Multa para infracciones graves

Las infracciones graves son sancionadas con multa hasta de 200 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

Multa para infracciones muy graves

Las infracciones muy graves son sancionadas con multa hasta de 500 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

El Tribunal Sancionador, puede ordenar al infractor compensación en casos de afectación individual al consumidor, como recordarás sólo se podía en casos colectivos o difusos.

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

b. El retiro o cesación definitiva de la publicidad, así como las medidas tendentes a rectificar o corregir los efectos producidos por la publicidad declarada ilícita.

Parte 9

Competencias de la Defensoría del Consumidor

Artículo 58

La Defensoría es la institución responsable de:

- Promover y proteger los derechos de las personas consumidoras;
- Facilitar la solución de conflictos en materia de consumo;

- Acercar los servicios a los consumidores;
- Profundizar la vigilancia de los proveedores;
- Promover la educación y la participación ciudadana;
- Coordinar la acción conjunta con otras instituciones del Estado, para contribuir a un mejor funcionamiento del mercado y ejercicio de ciudadanía.

Para el logro de esta misión, sus competencias son las 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;

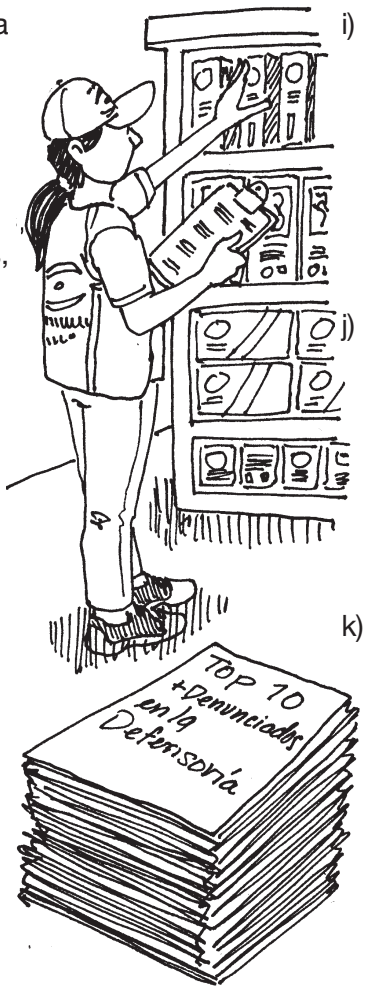
c) Fijar y modificar los precios máximos de los bienes intermedios y finales de uso o de consumo y de los servicios ***en caso de emergencia nacional***, siempre que se trate de productos y servicios esenciales;

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;

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 por que 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 ante las instancias administrativas y judiciales;

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;

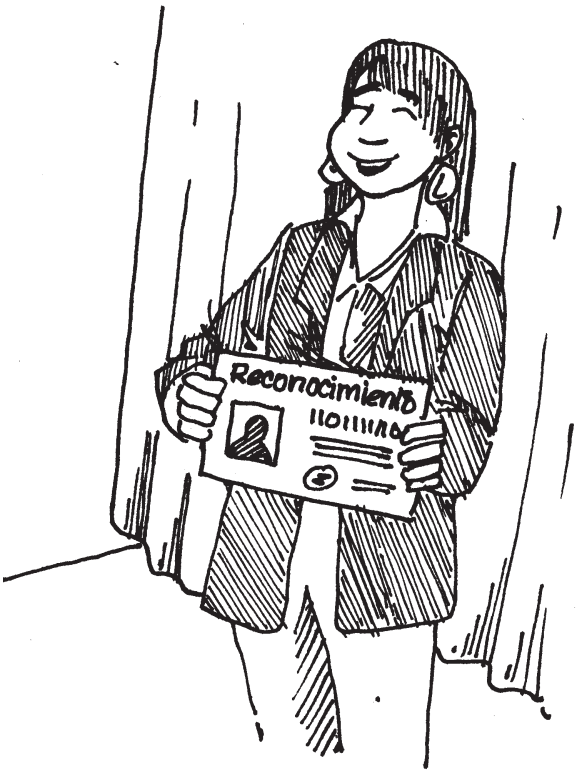
k) Organizar, recopilar y divulgar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los precios, tasas o tarifas y características de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado, y de las condiciones de contratación de los mismos, así como toda otra información de interés para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

Parte 10

Medios alternos de solución de conflictos

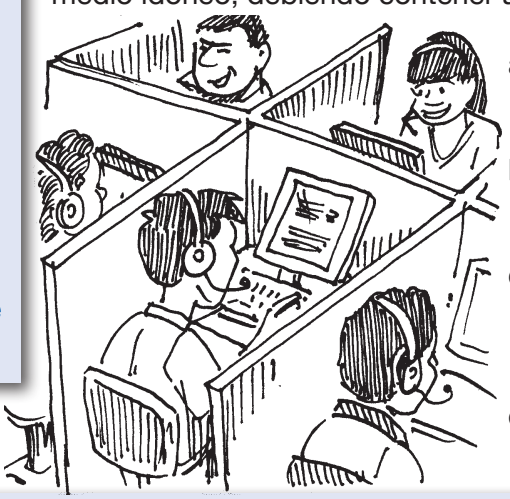
Artículos del 108 al 112

Centro de Solución de Controversias

Denuncia

Cuando los consumidores se consideren afectados en sus derechos o intereses legítimos pueden presentar denuncia ante la Defensoría a fin de 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:



a) Identificación y datos generales del denunciante;
b) Identificación y datos generales del proveedor;
c) Una descripción de los hechos que originaron la controversia; y
d) La pretensión del denunciante.

Si la denuncia no cumple con estos requisitos legales, la Defensoría prevendrá al interesado para que subsane las omisiones dentro del plazo de 3 días, transcurridos los cuales declarará la admisión o la inadmisibilidad de la misma.

Avenimiento

A través del avenimiento, basado en la equidad y justicia, la Defensoría establece comunicación directa con el proveedor para buscar una solución expedita a la pretensión del consumidor.

Si no se resuelve la controversia denunciada o la solución aceptada no se cumple en tiempo y forma, el consumidor o su representante legal deberá ratificar su denuncia, presentando prueba de la relación contractual, a fin que se de inicio a las diligencias siguientes.

Conciliación

La Conciliación procederá cuando así lo exprese el consumidor 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 2 veces al proveedor denunciado.

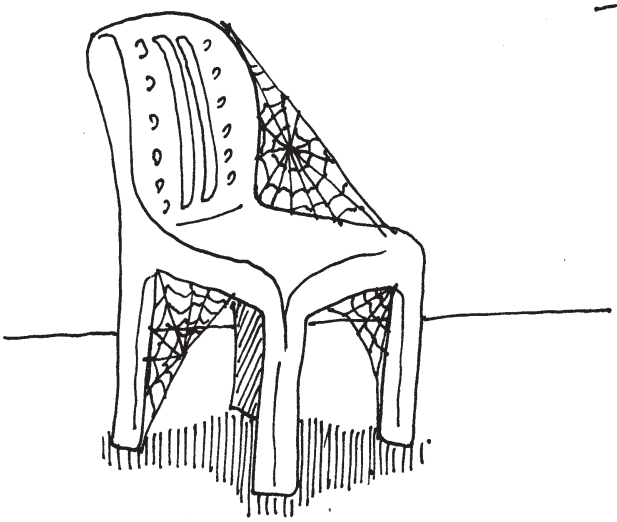
La Defensoría citará a las partes señalando lugar, día y hora para la comparecencia a la audiencia conciliatoria, quienes podrán hacerlo personalmente o por medio de apoderado con facultad expresa para conciliar, haciéndose constar en acta el resultado de la misma.

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

Incomparecencia a la audiencia

En caso que alguna de las partes no se presente a la audiencia conciliatoria, se citará por segunda vez, 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 remitiendo el expediente al Tribunal Sancionador, para que inicie el procedimiento que corresponda.



Si el consumidor no asiste a la audiencia y no presenta justificación, la Defensoría tendrá por desistido el reclamo y archivará el expediente.

La justificación de inasistencia tendrá que presentarse en un plazo de 3 días contados a partir de la fecha de la audiencia.

Parte 11

Procedimiento sancionatorio

Artículo 143

Inicio del procedimiento

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; y

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

En los casos de los literales “a” y “c”, el procedimiento se inicia con la certificación que remita el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría.

En el caso del literal “b”, por denuncia escrita de la Presidencia de la Defensoría o por las asociaciones de consumidores acreditadas; y, en el caso del literal “d”, por denuncia escrita de la Presidencia de la Defensoría.

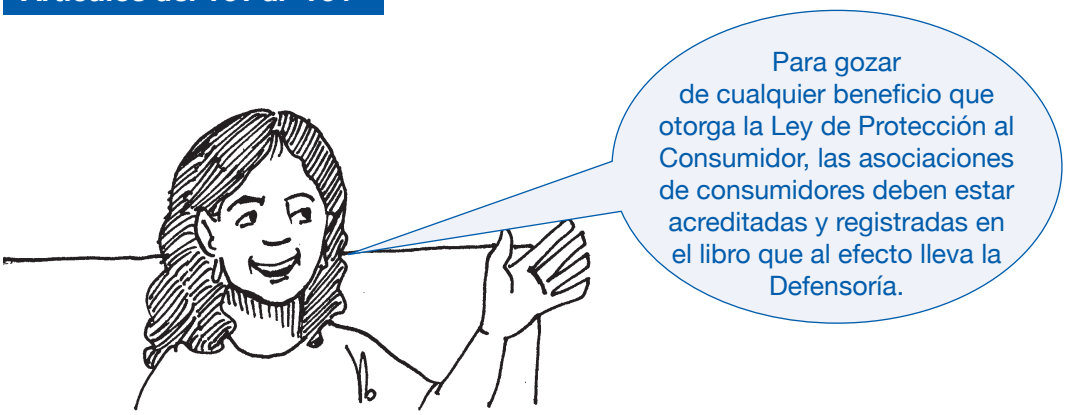
Artículo 150-A

Capacidad para ser parte y legitimación procesal

Parte 12

Las Asociaciones de Consumidores

Artículos del 161 al 164

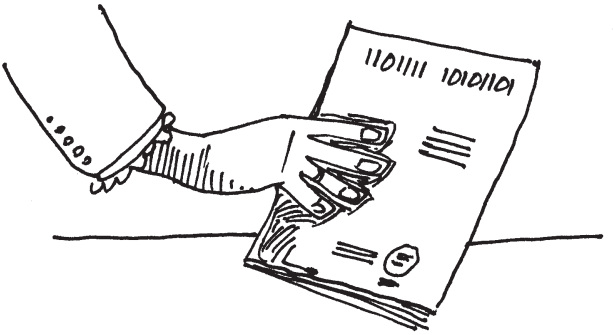


De las asociaciones de consumidores

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.

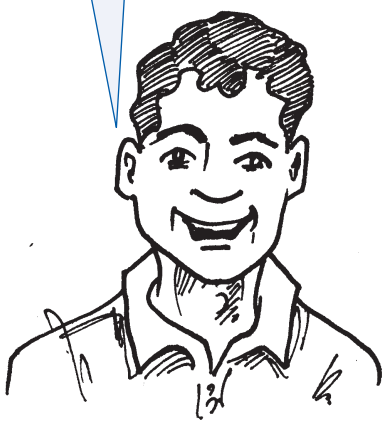
Condiciones para la acreditación

Para ser acreditadas, las asociaciones solicitantes deben presentar prueba de su calidad de persona jurídica y tener entre sus fines la protección de los derechos de los consumidores.



Requisitos para ser acreditadas

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;

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 la Presidencia 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.

Centros de Solución de Controversias

San Salvador: edificio Montecristo, Paseo General Escalón, Av. Manuel Enrique Araujo y 69 Av. Sur, Col. Escalón (costado Pte. de monumento El Salvador del Mundo). Tel.: 2231-8900

Santa Ana: 7ª calle poniente, 2ª Av. Sur y Av. Independencia, # 3. PBX: 2486-1100.

Plan de La Laguna: Antiguo Cuscatlán, calle Circunvalación, # 20. Tel.: 2526-9000.

San Miguel: centro comercial "La Plaza", Local # 3, 1er. nivel, Alameda Roosevelt y Av. Nicaragua. Carretera Panamericana, Km. 140. Tels.: 2667-3654, 2667 2878, 2667-2863, 2667 -2865.

Ventanillas Departamentales de Atención al Consumidor

Sonsonate: Colonia Santa María, pasaje "A" # 13,14 y 15. Tel. 2527-8369; 2451-0530.

Ahuachapan: 1ª Av. Sur y 5ª calle Oriente # 4-2, barrio Santa Cruz. Tel. 2443-0390; 2527-8206.

San Vicente: calle 1 de Julio y 2ª Av. norte casa # 9. Tel. 2527-8342; 2393-0234.

Usulután: final 4ª Av. Sur, Centro de Gobierno. Tel. 2662-0298.

Cabañas: 5ª Av. Sur # 18, barrio El Calvario, Centro de Gobierno. Tel. 2382-3051.

La Paz: Zacatecoluca, kilómetro 56, final 10ª Av. Sur, Centro de Gobierno. Tel. 2334-0237.

Cuscatlán: Cojutepeque, calle José Francisco López Av. Los Héroes. Tel. 2372-0185; 2372-0192

Chalatenango: 4ª calle poniente, Av. Libertad, # 11, Centro de Gobierno. Tel. 2335-2108.

Morazán: San Francisco Gotera, 2ª calle poniente y 3ª Av. Sur, barrio El Centro, Centro de Gobierno. Tel. 2527-8310/08; 2654-0016.

La Unión: 3ª calle Poniente y 2ª Av. Norte # 1-3. Tel. 2604-4007.

Ventanilla de Atención a la Consumidora

Ciudad Mujer

Colón, Santa Ana, Usulután, San Martín, San Miguel y Morazán

Consulte horarios de servicio llamando al teléfono 910

Defensoría en línea

www.defensoria.gob.sv

YouTube Defensoriaelsalvador

Defensoría delConsumidor

@Defensoria_910

Teléfono 910 Denuncias y Asesoría

Defensoría del Consumidor

Gobierno de El Salvador
Unámonos para crecer