

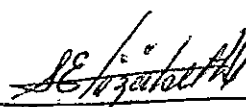
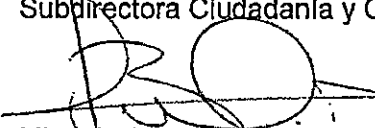
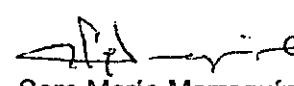

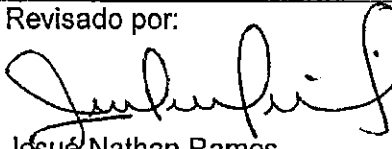
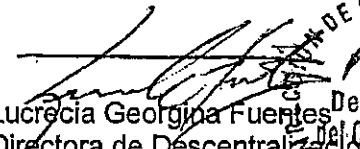

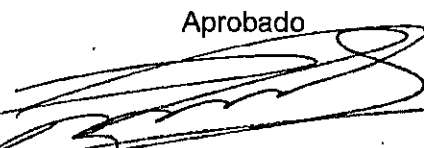


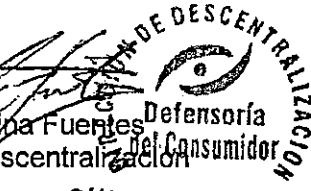
DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

CONCURSO UNIVERSITARIO 2021

(A nivel Nacional, dirigido a la Región Central, Occidental y Oriental de El Salvador, del
25 de mayo al 23 de julio de 2021)

SOBRE EL TEMA: “La protección de los consumidores en el comercio electrónico”

<p>Elaborado: Mayo 2021</p> <p>Por:</p>  <p>▪ Sonia Vivas Subdirectora Ciudadanía y Consumo</p>  <p>▪ Miguel Rivera Asistente Técnico de Presidencia</p>  <p>▪ Sara María Marroquín Choto Gerente Regional de Occidente</p>  <p>▪ Karen Isabel Rodríguez Gerente Regional de Oriente</p>	<p>Revisado por:</p>  <p>Josué Nathan Ramos Director de Ciudadanía y Consumo</p>  <p>Lucrecia Georgina Fuentes Directora de Descentralización</p>  <p>Fausto Valladares Jefe de Unidad de Comunicaciones</p> <p>Aprobado</p>  <p>Por. Licenciado Ricardo Salazar, Presidente de la Defensoría del Consumidor.</p> <p>Fecha: 24 MAY 2021</p>
--	---





1. INTRODUCCIÓN

La Defensoría del Consumidor (DC) estará realizando durante el presente año campañas en el marco de la Ley de Protección al Consumidor (LPC), iniciando con la de comercio electrónico, en razón de la utilización de esta modalidad de compra con mayor frecuencia por la personas consumidoras, en razón de la Pandemia de Covid-19, es por ello que se busca la promoción de derechos y reformas en que entraron en vigencia en agosto del año 2018 relativas al comercio electrónico y es en ese marco que se están desarrollando en la perspectiva 1 del Plan Operativo Anual institucional de 2021, denominada: Satisfacción de las personas usuarias de nuestros servicios, el objetivo estratégico "Promover una cultura de educación, empoderamiento y participación activa de las personas consumidoras en el ejercicio de sus derechos, a través de la cercanía institucional, estrategias de organización y comunicación empática y efectiva."

Considerando que la utilización de medios audiovisuales y multimedia, es una forma de expresión humana, que puede también tener una función educativa y formadora, la Defensoría del Consumidor, está realizando el primer concurso Universitario de Videos, a nivel nacional, sobre el contenido temático: "La protección de los consumidores en el comercio electrónico". El período para el desarrollo del concurso está comprendido entre el 25 de mayo al 24 de junio su promoción, siendo el último día para participar e inscribirse el 25 de junio de 2021.

Por lo anterior, la DC enfoca el concurso universitario de videos a jóvenes universitarios o grupos de jóvenes universitarios activos en instituciones públicas o privadas, ya que son el grupo poblacional que tiene mayor uso de herramientas tecnológicas que se vinculan con el tema de comercio electrónico, en el desarrollo de sus relaciones sociales, académicas, así como sus primeras incursiones como agentes económicos activos, ya sea de una manera directa siendo los titulares de los bienes o servicios o de manera indirecta como usuarios de los mismos, que en general se concluye en el rol de persona consumidora que establece el art. 3 literal a) de la Ley de Protección al Consumidor (LPC).

2. OBJETIVOS

- Promover los derechos de las personas consumidoras en el comercio electrónico, para que puedan elegir productos y proveedores en marco de la Ley de Protección al Consumidor
- Articular acciones con universidades y grupos de jóvenes para hacer de una manera atractiva y dinámica el conocimiento de derechos de consumo.
- Que los jóvenes se vuelvan agentes multiplicadores a través de las artes visuales, como es el caso de videos, en la promoción y divulgación de derechos de consumo.

3. FUNDAMENTOS NORMATIVOS

Promoción a la protección a los consumidores en el comercio electrónico:

- Art. 4 Derechos básicos de los consumidores
- Art. 13-C Protección al consumidor en el comercio electrónico
- Art. 13-D Reversión de pagos
- Art. 21-A Obligaciones especiales para proveedores de bienes y servicios mediante comercio electrónico, previas a la contratación (2)



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

4. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES A DESARROLLAR PARA LA REALIZACIÓN DEL CONCURSO

Actividades					Responsables
	May	Jun	Jul	Agost	
1. ACTIVIDADES GENERALES DEL CONCURSO					Actividades específicas y Responsables
1. Lanzamiento del Concurso					Reunión Virtual con Universidades 25 de mayo 2021 (9:00 am) Presidencia DC- UCOM, DCC y DDD (Gerencias Regionales Oriente y Occidente)
2. Promoción del Concurso					Promoción 25 de mayo a 24 de junio 2021 Capacitación virtual en comercio electrónico 31 de mayo 2021 (9:00 am) DCC y DDD (Gerencias Regionales Oriente y Occidente)
3. Cierre de inscripción y publicación de video					Cierre de inscripciones 25 de junio 2021 Período de medición de promoción de videos por participantes 25 de junio al 22 de julio 2021 Realización de medición 23 julio 2021
4. Pre-selección /selección de las obras ganadoras					Jurado Del 26 al 30 de julio 2021
4. Acto de Premiación					Agosto 2021 (2ª semana) Presidencia DC- UCOM, DCC y DDD

5. Mecanismos de Divulgación

- Capacitación virtual en Comercio electrónico.
- Remisión de afiches electrónicos a Universidades a nivel nacional
- Durante la campaña de comercio electrónico y desde el lanzamiento, así como cuando se brinden charlas por los equipos de Ciudadanía y Consumo.
- Divulgación del concurso en redes sociales de la Defensoría.



Anexo 1: Bases del concurso

Introducción

En El Salvador, al igual que en el resto del mundo, el comercio electrónico cobra mayor relevancia dentro de las relaciones de consumo.

El comercio electrónico ha transformado la forma en que las personas compran, ofreciéndoles más opciones que nunca, pero también planteando problemas a la persona consumidora que utiliza este tipo de comercio. En 2020 se tuvo más de 4,817 millones de usuarios de internet en el mundo, teniendo un incremento en las ventas por comercio electrónico, y para el caso de El Salvador el 83% de personas incremento el uso de medios no presenciales para la realización de compras¹, siendo la pandemia de Covid-19 la que impulso la preferencia de las personas consumidoras por la utilización de medios no presenciales.

Es importante tener a la base que, a fines del año 2015, Naciones Unidas emitió directrices a sus estados miembros, relativas a fomentar la confianza de los consumidores en el comercio electrónico, mediante la formulación constante de políticas de protección del consumidor, transparentes y eficaces, que garanticen un grado de protección que no sea inferior al otorgado en otras formas de comercio.

Con base en estas directrices, en el año 2018 se incorpora en la Ley de Protección al Consumidor -en lo sucesivo LPC-, reglamentación relativo a protección en comercio electrónico, siendo ella el artículo 13-C, donde se consigna que, para efectos de esta ley, se entenderá comercio electrónico, como el proceso de contratación o intercambio de bienes, servicio e información comercial a través de redes de comunicación de datos, así como los artículos 21-A y 21-B, que regulan la obligaciones especiales para proveedores de bienes y servicios mediante comercio electrónico, previas a la contratación, durante la fase de contratación y posterior a ella.

El Concurso Universitario de Videos 2021 de la Defensoría del Consumidor, se enfoca en el comercio electrónico, para que se genere una promoción y divulgación de los derechos que poseen las personas consumidoras con el tema: "La Protección de los consumidores en el comercio Electrónico"

¹ Datos de la encuesta de hábitos de consumo durante la pandemia del COVID-19, de la Defensoría del Consumidor, 2020

Participantes

Podrá participar en el concurso cualquier persona que se encuentre como estudiante universitario activo, ser salvadoreño o residente domiciliado en cualquier departamento o municipio de El Salvador y que complete los requisitos y condiciones establecidas en las bases del concurso.

La persona concursante podrá participar de forma individual o de forma colectiva, si se participa de forma colectiva deberá nombrar un representante, a la vez podrán presentar un máximo de 2 videos, los cuales deberán ser inéditos y de su propiedad.

Temática

Los videos deberán estar relacionadas con la protección de derechos de las personas consumidoras en el comercio electrónico.

La(s) persona(s) concursante(s), podrán asistir a charla virtual, así como a las actividades en el marco de la campaña de comercio electrónico, según programación de las Gerencias Regionales de Oriente y Occidente y Dirección de Ciudadanía y Consumo, de la Defensoría del Consumidor. Éstas se darán a conocer a través de la página web Institucional: www.defensoria.gob.sv

Videos

- Cada video deberá estar relacionado con la temática del concurso sobre protección de derechos de las personas consumidoras en el comercio electrónico.
- Los videos pueden ser grabados con cualquier tipo de cámara digital, ya sea esta propiamente de video, fotografía o incluso un teléfono celular. Sin embargo, se requerirá que las grabaciones sean hechas en una orientación horizontal. Los videos que se entreguen con orientación vertical, serán descalificados inmediatamente, sin importar la calidad del contenido.
- La creatividad depende de la técnica que el participante posea, por ejemplo (ilustraciones tipográficas o animadas, video documental o video explicativo). Los videos deben ser inéditos y de propiedad de los participantes.
- Cada video debe durar un tiempo máximo de 2:00 minutos exactos y un tiempo mínimo de 1 minuto. Estos no deberán exceder los 200 MB de peso.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

- No podrá hacer uso de marcas comerciales, ni logos institucionales de la Defensoría del Consumidor ni del Gobierno. Tampoco se permitirá el uso de imágenes que simulen logos o marcas sujetos a derechos o propiedad de terceros en los videos participantes.
- El participante manifiesta a la Defensoría del Consumidor, ser el único titular de todos los derechos de autor sobre el video que presenta al concurso y se responsabiliza totalmente que no existan derechos de terceros en las obras presentadas, así como de toda reclamación de terceros por derechos de imagen.
- No se admitirán videos que contengan imágenes sujetas a derechos de autor (películas, videoclips o música...).
- La Defensoría del Consumidor adquiere los derechos de uso de los videos ganadores, para ser utilizado en cualquier medio digital o cualquier otra forma de reproducción.
- Formatos a entregar y que serán los dos tipos de resoluciones permitidas: 1920x1080p a 30fps formato MP4 y 1280x720p a 30fps formato MP4, editables.
- No se publicarán ni aceptarán videos con contenidos contrarios al derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen y bajo ningún concepto podrá incluir contenido sexista, racista, homófobo, violento y en última instancia, no se aceptará ningún archivo que sea contrario a la legislación vigente, siendo responsabilidad de los autores dicho cumplimiento legal.

Publicación del Video

- El video deberá ser publicado en canal de YouTube del concursante.
- Adicionalmente el video deberá ser publicado en diferentes redes sociales a las que tenga acceso el concursante, será requerido que el participante utilice como link principal YouTube.
- Existirá un período de medición de la promoción de videos por los participantes (ejemplo: cuantas veces fue compartido, lectura de comentarios, visualizaciones, etc.) del 25 de junio al 22 de julio 2021, realizándose un corte de medición el día 23 de julio de 2021.



Cómo participar

Para participar, deberán seguir nuestras cuentas en redes sociales: Twitter @Defensoria_910 y Facebook Defensoría del Consumidor.sv

La persona concursante, deberá compartir su video en su canal de YouTube y compartirlo en twitter @Defensoria_910 o en nuestra página en Facebook Defensoría del Consumidor, incluyendo en ella la etiqueta (hashtag) #DCconcurso

Una vez compartido el video, deberá completar la ficha de inscripción, disponible en la dirección <https://bit.ly/3vyUjwv> y remitirla al correo concursosdc@defensoria.gob.sv, a más tardar el 25 de junio de 2021. La información solicitada en la ficha, es confidencial y para uso exclusivo de la Defensoría. Posteriormente, el participante recibirá un mensaje de confirmación o podrá ser notificado por observaciones a su inscripción o denegando la misma por falta de requisitos de conformidad a las presentes bases.

Si existen observaciones sobre la ficha de inscripción, se notificará y podrán subsanarse y enviarse de nuevo, dentro del período de inscripción o el que se le indique en la notificación.

Cualquier duda o comentario puede hacerse por medio de mensaje privado en las respectivas cuentas, comunicándose al centro de atención de llamadas 910, escribiendo a nuestro WhatsApp 7860-9704 o por medio del correo concursosdc@defensoria.gob.sv

Inscripción

Las fechas de remisión de los formularios de inscripción iniciará el día 25 de mayo de 2021 y finalizará el 25 de junio de 2021 (ambas fechas inclusive).

La inscripción y participación será gratuita.

Selección de ganadores

Finalizado el proceso de inscripción, los videos tendrán un periodo del 25 de junio al 22 de julio de 2021 en que se encuentren a disposición, para que puedan recibir comentarios, así como reproducciones, y estos serán calificados por un jurado compuesto de 3 personas conocedoras de las artes visuales. Se calificarán con base en los siguientes parámetros:

- Creatividad, diseño gráfico, calidad técnica y estética del video.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

- Precisión en el mensaje clave.
- Adecuación a la temática del concurso.
- Recepción y divulgación.

Premio

Se premiarán primero, segundo y tercer lugar a nivel nacional, según los montos que se detallan a continuación:

- Primer lugar: USD\$600.00
- Segundo lugar: USD\$300.00
- Tercer lugar: USD\$200.00

Las personas ganadora o representante del grupo ganador, serán notificadas por la Defensoría del Consumidor, quien además serán anunciadas mediante nuestras redes sociales y demás medios electrónicos. Deberán presentarse con su documento único de identidad o carné de residente, en día, lugar y hora que se les indique, debiendo además entregar CD con video ganador, en formato MP4 y editables o compartir link de descarga, según se le indique.

Exclusiones

No podrán participar empleados de la Defensoría del Consumidor, ni sus familiares hasta el segundo grado de consanguinidad o de afinidad.