

10

Cambios en la protección al consumidor | 2009-2018

1

Atenciones y protección de la economía familiar



602,494

Personas consumidoras
atendidas



\$35.3 MILLONES

Recuperados a favor
de la población salvadoreña

2

Reforma integral de la Ley de Protección al Consumidor



El 31 de enero de 2013 se aprobó un paquete de 42 reformas a la Ley de Protección al Consumidor. Este hecho constituye una ampliación y fortalecimiento de derechos económicos para las personas consumidoras.

Entre los principales contenidos que se reformaron son:

- Art. 13. Derecho de retracto
- Art. 19. Nuevas obligaciones para proveedores de servicios financieros
- Art. 83 c. Concede al Tribunal Sancionador la potestad de ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción a su estado original
- Art. 12 A. Regulación específica para evitar abusos en cobro de comisiones y recargos
- Art. 31. Regulación de publicidad ilícita, engañosa o falsa.

3

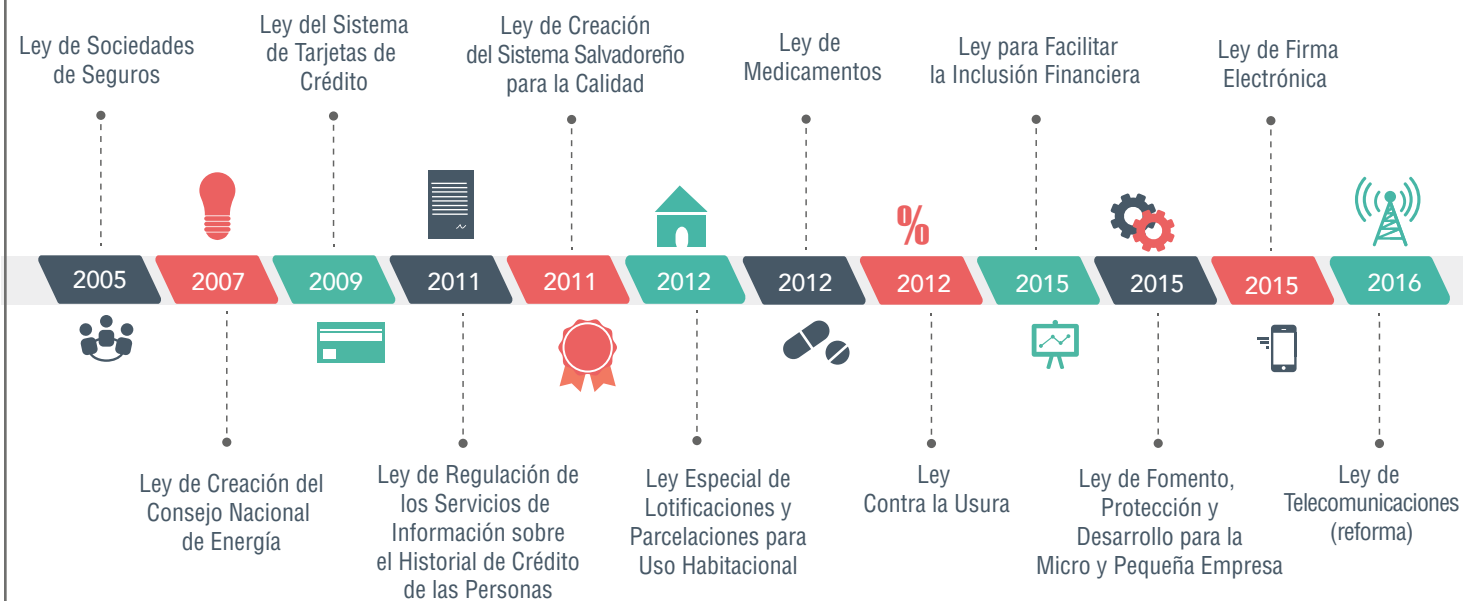
Política Nacional de Protección al Consumidor 2010 - 2020

El 18 de agosto de 2010, el Presidente de la República oficializó la Política Nacional de Protección al Consumidor 2010 - 2020 y activó formalmente el Sistema Nacional de Protección al Consumidor, cuyo origen es el artículo 151 de la Ley de Protección al Consumidor (LPC).

El Sistema se encuentra conformado por **34 instituciones** en función de un objetivo común, la protección integral y efectiva de las personas consumidoras.

4

Ampliación del marco normativo de Protección al Consumidor



5

Jurisprudencia en la Protección al Consumidor

El Tribunal ha emitido firmes criterios jurisprudenciales en materia de consumo, los cuales inclusive han sido confirmados en instancias superiores, como es el caso de la Sala de lo Contencioso Administrativo (SCA) y la Sala de lo Constitucional (SCn), entre los que se destacan:

- a. El recargo por inactividad de cuentas es ilegal.
- b. La comisión por el manejo de cuentas es ilegal.
- c. El proveedor está obligado a recibir pagos anticipados aunque sean parciales.
- d. Elementos sobre el Derecho Humano al agua.
- e. La venta condicionada es ilegal.
- f. Etiquetas redactadas exclusivamente en castellano.
- g. Criterio sobre la diferencia entre publicidad y derecho de información.

Multas impuestas

En el período junio 2009-febrero 2018, se han impuesto más de **\$11.6 millones** en concepto de multas a proveedores que infringieron las disposiciones de la Ley y normativas vinculantes.

7 amparos, 7 triunfos en la defensa de los consumidores



CASO 1 : DAVIVIENDA

Ref. TS:876-2006; SCA: 459-2007; SCn: 230-2013



2006 - 2015. Caso colectivo

BENEFICIADOS **33,049** cuentaahorrantes

DEVOLUCIÓN **\$429,239.11**

CASO 2: BANCO CUSCATLÁN

Ref. TS:875-2006; SCA: 39-2008; SCn: 453-2015



2006 - 2017. Caso colectivo

BENEFICIADOS **13,162** cuentaahorrantes

DEVOLUCIÓN **\$ 407,937.95**

MULTA **\$ 485,810.40**

CASO 3: BANCO SCOTIABANK

Ref. TS:877-2006; SCA: 439-2007; SCn: 462-2015



2006 - 2018. Caso colectivo

BENEFICIADOS **44,620** cuentaahorrantes

DEVOLUCIÓN **\$ 126,450.72**

MULTA **\$ 151,656.00**

CASO 4 : DAVIVIENDA

Ref. TS:368-2006; SCA: 376-2007; SCn: 138-2015



2006 - 2017. Caso individual

BENEFICIADO **1 persona**

MULTA **\$7,000**

CASO 5 : DAVIVIENDA

Ref. TS:164-2008; SCA: 152-2009; SCn: 139-2015



2008 - 2017. Caso colectivo

BENEFICIADOS **203** cuentaahorrantes

DEVOLUCIÓN **\$451,357.78**

MULTA **\$453,099.60**

CASO 6: ELEKTRA

Ref. TS:300-2006; SCA: 83-2009; SCn: 617-2015



2006 - 2018. Caso colectivo

BENEFICIADOS **9,000** cuentas de crédito

DEVOLUCIÓN **\$ 418,215.96**
(320,901.84 + 97,314.12)

MULTA **\$ 432,816.00**

CASO 7: BANCO DE AMÉRICA CENTRAL

Ref. SCA: 377-2009; SCn: 20-2016



Caso individual

MULTA **\$852**

Se ratifica en sala la potestad sancionatoria del TSDC en materia de cobros coactivos



Amparo contra la LPC - Ref.434-2013

Ratificación del marco legal de la Defensoría



CASO 1

BANCO DAVIVIENDA

Ref. TS:876-2006; SCA: 459-2007; SCn: 230-2013

2006 - 2015. Caso colectivo

PRÁCTICA APLICADA POR EL BANCO DAVIVIENDA OBJETO DE SANCIÓN



Recargo por inactividad de cuentas de ahorro

Es la penalización de carácter económico por falta de movimiento de una cuenta de ahorro.

Recargo por manejo de cuentas de ahorro

Es la penalización de carácter económico por administración de una cuenta de ahorro.

El recargo no constituye:

- 1) Un "mal manejo de cuenta" ya que el depósito o ahorro persigue como finalidad, por parte del depositante, conservar parte de sus ingresos en previsión de necesidades futuras.
- b) No deviene de ningún "incumplimiento de obligaciones contractuales" dado que los contratos de ahorro corriente no estipulan la obligación del ahorrante de realizar movimientos en su cuenta, porque ello responde a la naturaleza misma de dichos contratos.

Si el contrato de ahorro persigue crear un fondo de reserva, de "acumular" sería contrario a su naturaleza el establecer un recargo por la mera inactividad en las cuentas de ahorro.

No puede obviarse que el dinero depositado son fondos propios del ahorrista, quien puede manejarlos dentro de los parámetros que le concede la ley, sin estar obligado a movilizar su cuenta.

Por estas razones el Tribunal ha considerado que el llamado "Recargo por Inactividad es contrario a lo dispuesto en el Art. 19 letra a) de la LPC, el cual establece como obligación de los proveedores cobrar solo los intereses, comisiones y recargos pactados contractualmente y, además que sean CONFORMES A LA LEY.

A la luz de tal disposición, no basta que las comisiones y recargos estén en el contrato, sino que sean conformes a lo que la legislación establece.

El Tribunal Sancionador de la Defensoría



Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor (TSDC) sancionó a Banco Davivienda mediante **resolución del 10 de octubre de 2007** y ordenó:



\$ 429,239.11

Devolución a los consumidores afectados



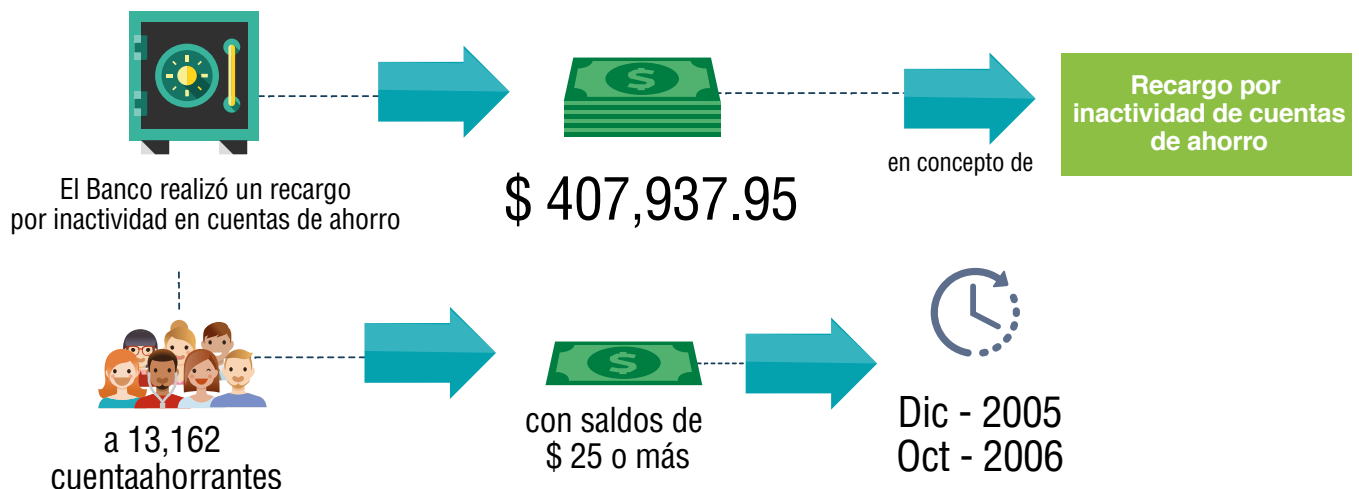
CASO 2

BANCO CUSCATLÁN

Ref. TS:875-2006; SCA: 39-2008; SCn: 453-2015

2006 - 2017. Caso colectivo

PRÁCTICA APLICADA POR EL BANCO CUSCATLÁN OBJETO DE SANCIÓN



Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor (TSDC) sancionó a Banco Cuscatlán mediante **resolución del 10 de octubre de 2007** y ordenó:

\$ 407,937.95
Devolución a los
consumidores afectados

\$ 485,810.40
Multa



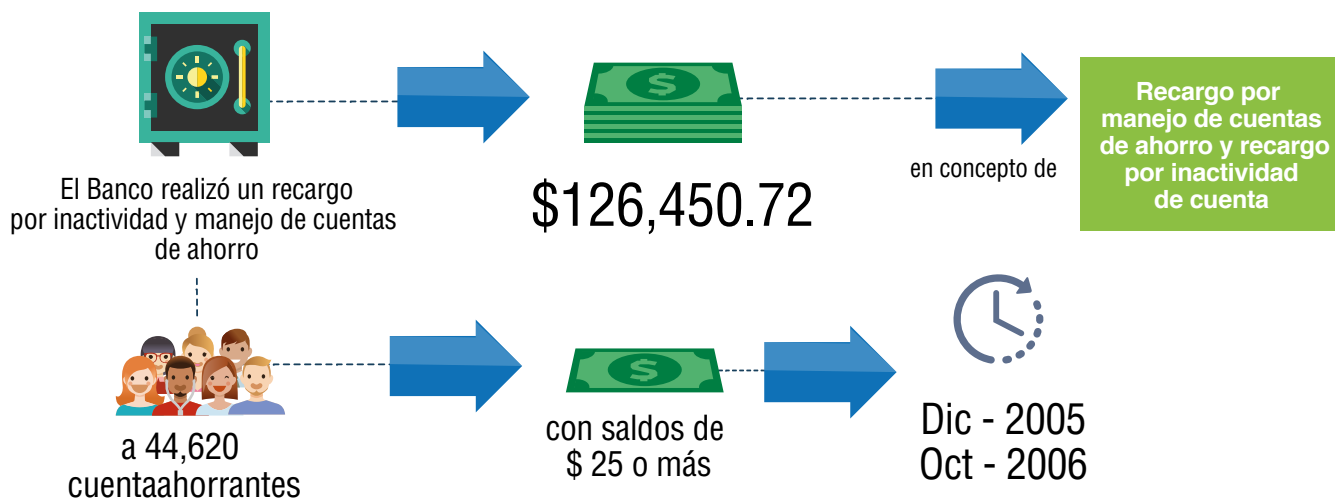
CASO 3

BANCO SCOTIABANK

Ref. TS:877-2006; SCA: 439-2007; SCn: 462-2015

2006 - 2018. Caso colectivo

PRÁCTICA APLICADA POR EL BANCO SCOTIABANK OBJETO DE SANCIÓN



Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor (TSDC) sancionó a Banco Scotiabank mediante **resolución del 10 de octubre de 2007** y ordenó:

\$ 126,450.72
Devolución a los consumidores afectados

\$ 151,656.00
Multa



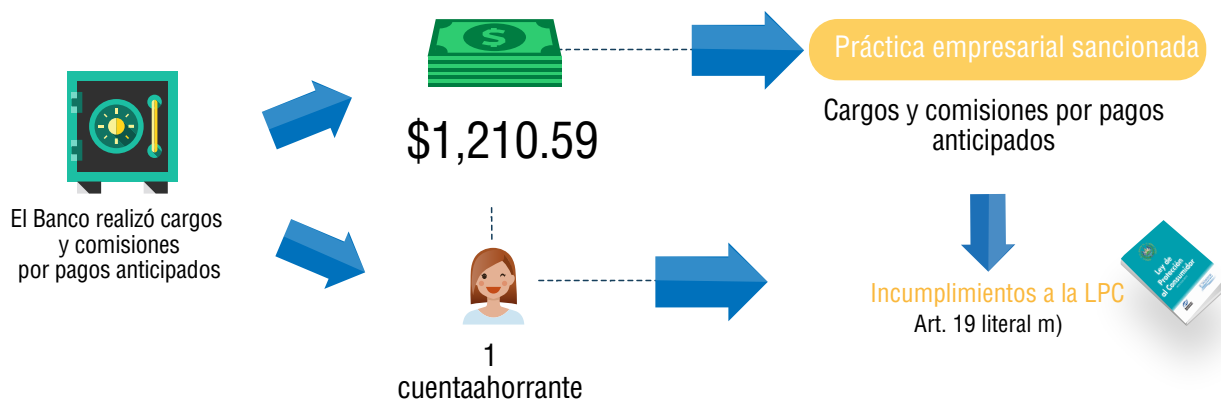
CASO 4

BANCO DAVIVIENDA

Ref. TS:368-2006; SCA: 376-2007; SCn: 138-2015

2006 - 2017. Caso individual

PRÁCTICA APLICADA POR EL BANCO DAVIVIENDA OBJETO DE SANCIÓN



El Tribunal Sancionador de la Defensoría



Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor (TSDC) sancionó a Banco Davivienda y ordenó el pago de:



\$ 7,000
En concepto de multa

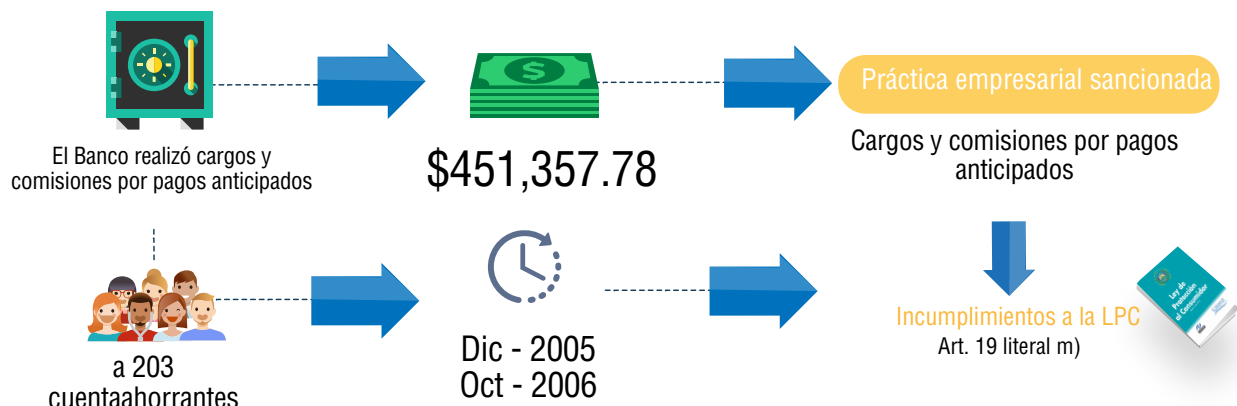


CASO 5 BANCO DAVIVIENDA

Ref. TS:164-2008; SCA: 152-2009; SCn: 139-2015

2008 - 2017. Caso colectivo

PRÁCTICA APLICADA POR EL BANCO DAVIVIENDA OBJETO DE SANCIÓN



El Tribunal Sancionador de la Defensoría



Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor (TSDC) sancionó a Banco Davivienda y ordenó:



\$ 451,357.78
Devolución a los consumidores afectados



\$ 453,099.60
En concepto de multa

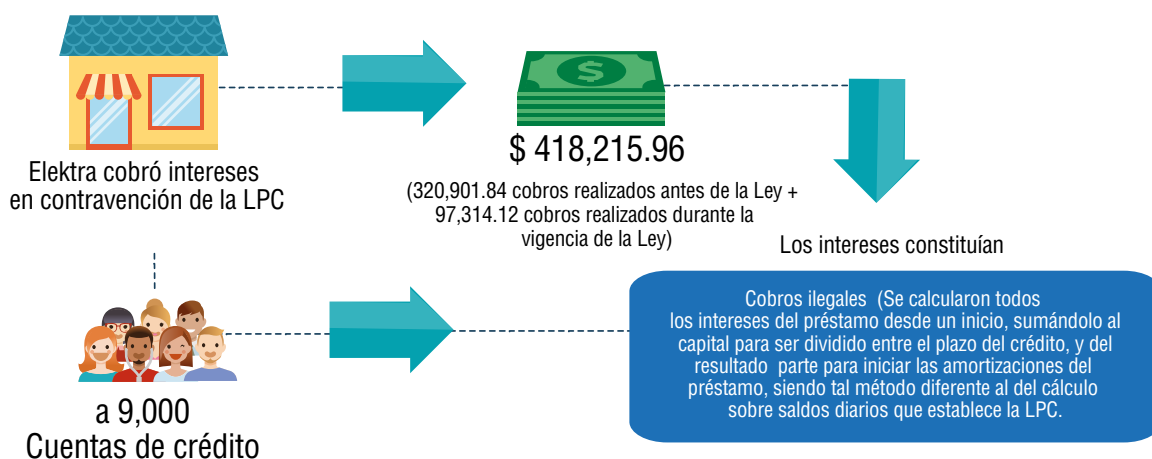


CASO 6 Credifácil Elektra

Ref. TS:300-2006; SCA: 83-2009; SCn: 617-2015

2006 - 2018. Caso colectivo

PRÁCTICA APLICADA POR ELEKTRA OBJETO DE SANCIÓN



Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor (TSDC) sancionó a Elektra mediante **resolución del 13 de enero de 2009** y ordenó: la devolución del cobro realizado en exceso a cada uno de los consumidores que suscribieron contratos antes de la vigencia de la ley, quienes fueron objeto de la aplicación del método Flat, por la suma de \$320,901.84; y ordenó la devolución del cobro realizado a los consumidores por la suma de \$97,314.12.

DEVOLUCIÓN \$ 418,215.96
(320,901.84+97,314.12)

MULTA \$ 432,816.00



CASO 7

Banco de América Central

Ref. SCA: 377-2009; SCn: 20-2016

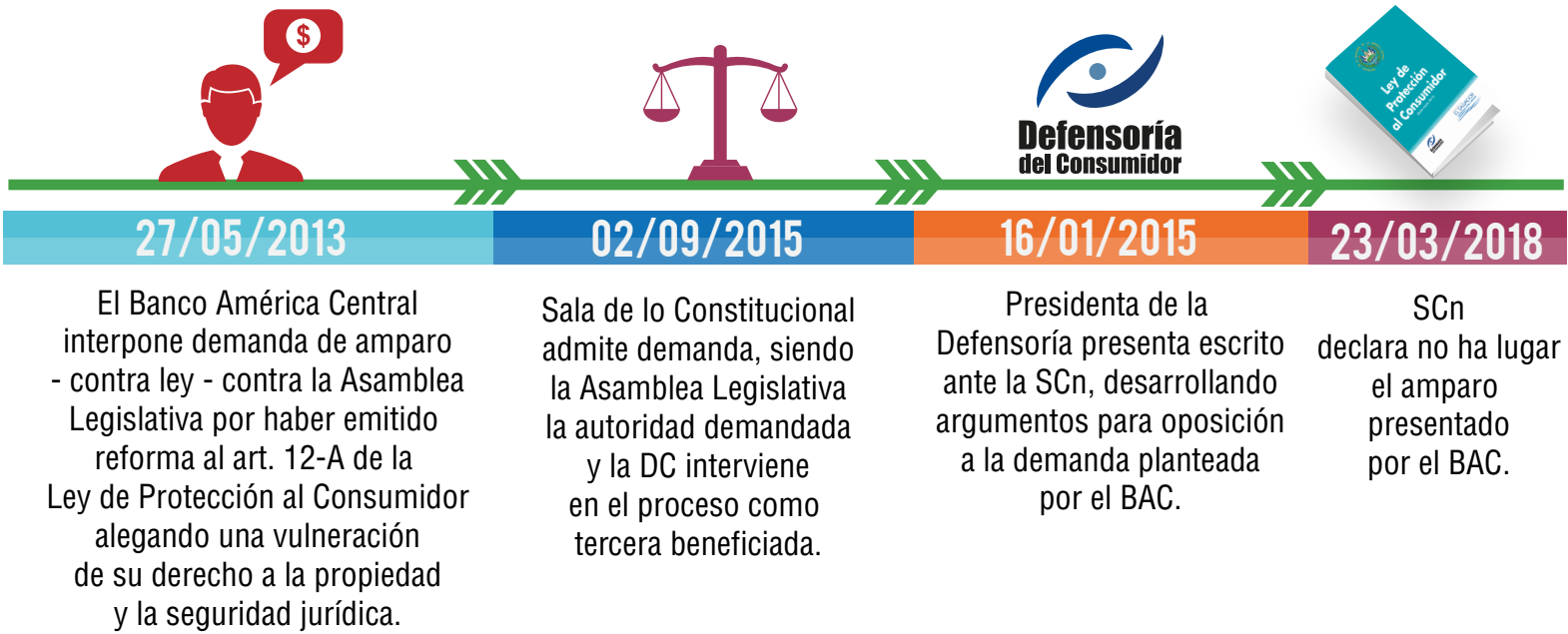
2007 - 2018. Caso individual

PRÁCTICA APLICADA POR EL BAC OBJETO DE SANCIÓN



7+1 Ratificación del marco legal de la Defensoría del Consumidor

Amparo contra la LPC - Ref.434-2013



7

Acercamiento y ampliación de servicios

En 2009, únicamente se contaba con 3 Centros de Solución de Controversias en funcionamiento, ahora se cuenta con:



25 Puntos de atención a nivel nacional

8

Vigilancia de Mercado



34,333

Inspecciones

1,579

Sondeos de precios

202,709

Productos vencidos (retirados del mercado)

46

Investigaciones de Consumo y Mercados

9

Educación en derechos del consumidor



65,740

Personas capacitadas

Más de 2,000

Talleres, foros, capacitados, etc; impartidos

10

Sistema de Gestión de la Calidad de los servicios de la Defensoría del Consumidor

1

Acreditación al laboratorio de contenido neto de productos preempacados de la Dirección de Vigilancia de Mercado, bajo la norma ISO/IEC 17025:2005

2

Certificación para el proceso de atención de controversias de consumo bajo la norma ISO 9001:2008

3

Acreditación del proceso de inspecciones bajo la norma ISO 17020:2012

Defensoría en línea@
www.defensoria.gob.sv

