

TUTELA DE LOS DERECHOS ECONÓMICOS DEL CONSUMIDOR

PROTECCIÓN AL

CONSUMIDOR

A 10 MESES DE GOBIERNO
DEL PRESIDENTE NAYIB BUKELE



15 DE MARZO,
DÍA NACIONAL Y MUNDIAL
DE LOS DERECHOS DE LAS
PERSONAS CONSUMIDORAS


**Defensoría
del Consumidor**



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

TUTELA

DE LOS DERECHOS
ECONÓMICOS DEL
CONSUMIDOR

Créditos

Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente de la Defensoría del Consumidor

Diana Carolina Castro
Coordinación de la investigación

Paula Elena Olivares
Directora Jurídica

Sergio Antonio García
**Director del Centro de Solución
de Controversias**

Fausto Ernesto Valladares
Coordinación editorial

Equipo técnico:

Mario José Mendoza
María Emma Fernández
Oscar Ernesto Contreras
Otto Mauricio Guillén
Jennifer Sahadía Zelaya
Julio Ernesto Siguenza
Sandra Margarita Portillo

Contenido

3

Créditos

4

Contenido

5

Mensaje del
Presidente de la
Defensoría del
Consumidor

6

Introducción

7

Marco legal de
protección al
consumidor

10

Protección general
de los derechos del
consumidor

11

Derechos económicos
del consumidor

14

1. Derecho a la indemnización o reintegro en entrega diferida
2. Derecho al desistimiento en entrega diferida
3. Derecho al cumplimiento de la garantía de productos y servicios
4. Derecho a la protección ante cláusulas abusivas
5. Derecho a no pagar cargos que no han sido pactados en caso de sobregiros
6. Derecho de retracto
7. Derecho a la protección ante cobros indebidos por productos y servicios no autorizados
8. Derecho a pagar intereses calculados legalmente
9. Derecho a darse de baja
10. Derecho a la reversión de pagos

34

Protección en contratos
de adhesión en
telecomunicaciones

39

Principales
desafíos

41

Bibliografía



Mensaje del Presidente de la Defensoría del Consumidor

En enero de 2020, el Presidente Nayib Bukele lanzó el Plan Despegue Económico, el cual consiste en generar condiciones para potenciar el crecimiento económico. Diversas carteras del Órgano Ejecutivo procederían a coordinar acciones para recuperar la agricultura, la ganadería y la pesca. Así como impulsar el sector de vivienda y construcción y la inclusión del sector informal en la economía. En ese contexto, donde se busca impulsar el crecimiento económico, la demanda nacional desempeña un rol clave en tanto constituye el incentivo esencial para la inversión y expansión de la oferta de productos y servicios. Así, los consumidores son fundamentales para que el sector empresarial invierta y que con ello se dinamice la economía.

Bajo estos elementos, la institucionalidad de protección al consumidor debe garantizar los derechos económicos en las diferentes relaciones que surgen en la adquisición de bienes y servicios que ofrecen los proveedores. Esto implica contar con mercados transparentes, no abusivos y con reglas claras.

La Defensoría del Consumidor ha asumido este compromiso mediante la aplicación efectiva de la normativa de protección al consumidor. Así, me complace informar que durante los primeros 10 meses de la actual Gestión, se han

recuperado más de \$5.4 millones a favor de los consumidores, de los cuales \$1.6 millones son fruto de la tutela de 10 derechos económicos de los consumidores.

Las atenciones se concentran en sectores tales como: Agua potable, servicios financieros, telecomunicaciones, energía eléctrica, artículos del hogar, electrodomésticos, turismo, alimentos, transporte aéreo y servicios. En este período, se han resuelto controversias por diversos incumplimientos relacionados al derecho de retracto, por limitaciones a darse de baja de contratos, por cobros de bienes o servicios no autorizados o solicitados, por cobros ilegales de comisiones, intereses y cargos, entre otros.

El estudio que a continuación se desarrolla describe los principales derechos económicos del consumidor, según la normativa vigente. Esperamos que esta investigación contribuya al conocimiento y ejercicio de los derechos por parte de nuestra población salvadoreña. Que este estudio sea un instrumento para nuestra gente, para el sector académico, para asociaciones de consumidores, y para todos los que deseen informarse sobre los derechos económicos y los principales resultados que hemos obtenido en la tutela efectiva de ellos.

Lic. Ricardo Salazar
Presidente de la Defensoría del Consumidor.

Introducción

La normativa de protección al consumidor ha experimentado una serie de cambios. La primera Ley de Protección al Consumidor (LPC) surgió en 1992 y experimentó 2 reformas en el año 1995 y en 1996. Posteriormente, en 2005, se creó una nueva Ley, misma que fue reformada en 2013, 2018 y 2019. En estas 3 últimas reformas, se han incluido más derechos económicos y se ha avanzado en la regulación en el sector de telecomunicaciones y comercio electrónico. A ello se suman 14 leyes adicionales que brindan una serie de competencias a la Defensoría del Consumidor, tales como: la ley de medicamentos, la ley del sistema de tarjetas de créditos, la ley contra la usura, la ley de lotificaciones y parcelaciones para uso habitacional, entre otras.

En ese contexto, en 2019, el Presidente Nayib Bukele asumió la conducción del Órgano Ejecutivo, con un enfoque centrado en el bienestar de la población salvadoreña. Por ello, la economía familiar y su respectiva protección desde la institucionalidad representan uno de los firmes compromisos durante la actual Gestión. Bajo este mandato, la Defensoría del Consumidor presenta un estudio donde se describen los mecanismos para el ejercicio de los principales derechos económicos del consumidor y los resultados centrales que se han obtenido desde junio de 2019.

En términos de estructura, se expone el marco legal, luego se desarrollan 10 derechos económicos

vigentes según esta normativa de protección al consumidor: **1)** Derecho a la indemnización o reintegro en entrega diferida; **2)** Derecho al desistimiento en entrega diferida; **3)** Derecho al cumplimiento de la garantía de productos y servicios; **4)** Derecho a la protección ante cláusulas abusivas; **5)** Derecho a no pagar cargos que no han sido pactados en caso de sobregiros; **6)** Derecho de retracto; **7)** Derecho a la protección ante cobros indebidos por productos y servicios no autorizados; **8)** Derecho a pagar intereses calculados legalmente; **9)** Derecho a darse de baja; y, **10)** Derecho a la reversión de pagos. Finalmente, se describe la protección del consumidor en contratos de adhesión del sector de telecomunicaciones, como un mecanismo a través del cual se protege la economía familiar en dicho rubro.

Metodológicamente, se ha analizado cada derecho económico desde una perspectiva legal y práctica. Adicionalmente, se revisaron las estadísticas de las reclamaciones, casos cerrados, montos recuperados, entre otros indicadores. También, se consultaron criterios jurisprudenciales de protección al consumidor, entre otras fuentes bibliográficas.

Esperamos que el estudio sea un instrumento para el conocimiento y ejercicio de los derechos de nuestros consumidores.

MARCO LEGAL

de protección al consumidor

En general, el marco legal que a continuación se presenta muestra las diferentes leyes que contienen disposiciones para la tutela de los derechos del consumidor. **En total, se contabilizan 15 LEYES VIGENTES** que le otorgan derechos al consumidor, así como definen el ámbito de actuación de la Defensoría del Consumidor y de otras entidades.

	LEY	OBJETIVOS	FECHA
1	Ley de sociedad de seguros	Regular la constitución y el funcionamiento de las sociedades de seguros y la participación de los intermediarios de seguros, a fin de velar por los derechos del público y facilitar el desarrollo de la actividad aseguradora.	Emisión: Octubre 1996 Reformas: Noviembre 1996 Diciembre 2005
2	Ley de Telecomunicaciones	Normar las actividades del sector telecomunicaciones, especialmente la regulación del servicio público de telefonía, la explotación del espectro radioeléctrico, el acceso a los recursos esenciales y el plan de numeración, incluyendo la asignación de claves de acceso al sistema multiportador.	Emisión: Noviembre 1997 Reformas: Diciembre 1997 Julio 1998 Octubre 1998 Diciembre 2000 Abril 2001 Febrero 2001 Abril 2001 Noviembre 2004 Diciembre 2005 Enero 2010 Marzo 2010 Junio 2017 Junio 2018 Noviembre 2018 Diciembre 2018 Marzo 2019

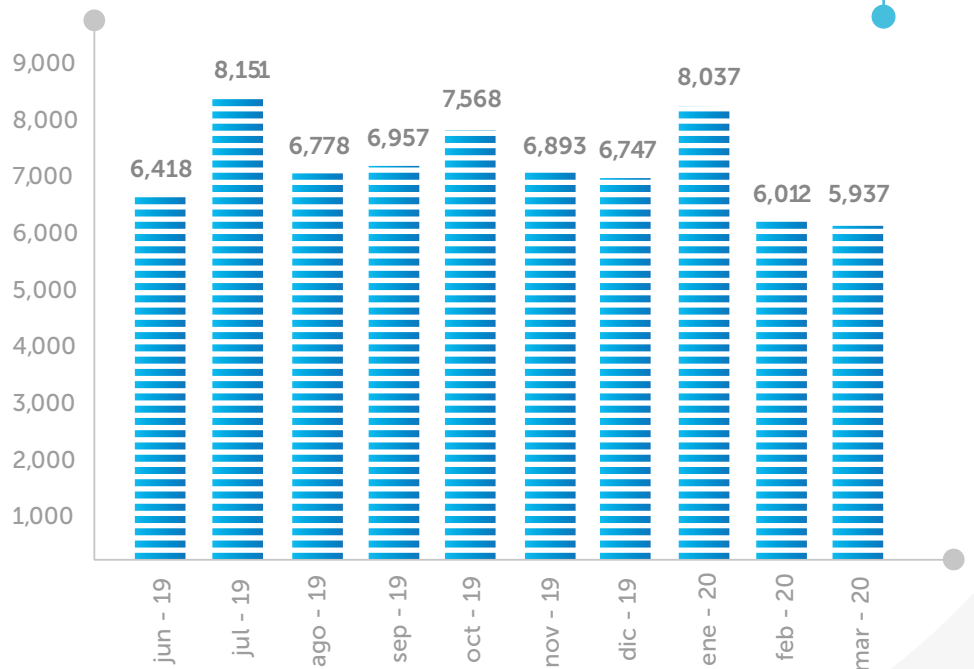
3	Ley de Protección al Consumidor	Proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores.	Emisión: Octubre 2005 Reformas: Febrero 2013 Agosto 2018 Abril 2019
4	Ley de creación del Consejo Nacional de Energía	Establecer la política y estrategia que promueva el desarrollo eficiente del sector energético.	Emisión: Agosto 2007
5	Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito	Establecer el marco jurídico del sistema de tarjetas de crédito y consecuentemente regula las relaciones que se originan entre todos los participantes del sistema, así como de estos participantes con el Estado.	Emisión: Noviembre 2009 Reformas: Diciembre 2010 Octubre 2019
6	Ley de regulación de los servicios de información sobre el historial de crédito de las personas	Garantizar los derechos de los consumidores en el tema de la confiabilidad y buen manejo de datos, relativos a su historial crediticio.	Emisión: Abril 2011 Reformas: Noviembre 2015 Julio 2016
7	Ley de creación del Sistema Salvadoreño para la Calidad	Establecer un Sistema que involucre el funcionamiento adecuado y eficiente de las actividades de normalización, reglamentación técnica, acreditación y metrología, permitiendo que las actividades de evaluación y certificación de bienes y servicios que realicen las entidades respectivas.	Emisión: Julio 2011
8	Ley contra la usura	Prohibir, prevenir y sancionar las prácticas usureras con el fin de proteger los derechos de propiedad y de posesión de las personas y evitar las consecuencias jurídicas, económicas y patrimoniales derivadas de todas las prácticas usureras.	Emisión: Diciembre 2012 Reformas: Abril 2016 Agosto 2016

9	Ley de medicamentos	Garantizar la institucionalidad que permita asegurar la accesibilidad, registro, calidad, disponibilidad, eficiencia y seguridad de los medicamentos y productos cosméticos para la población y propiciar el mejor precio para el usuario público y privado; así como su uso racional	Emisión: Febrero 2012
10	Ley especial de lotificaciones y parcelaciones para uso habitacional	Regular la posesión de buena fe, comercialización y transferencia de dominio a cualquier Título, de las parcelas o lotes derivadas de las lotificaciones a nivel nacional a partir de la vigencia de la presente Ley; así como, establecer un Régimen Transitorio para la regularización, legalización y autorización de lotificaciones, constituidas y comercializadas.	Emisión: Enero 2012 Reformas: Julio 2015 Diciembre 2015 Junio 2017
11	Ley de fomento, protección y desarrollo para la micro y pequeña empresa	Estimular a la micro y pequeña empresa en el desarrollo de sus capacidades competitivas para su participación en los mercados nacionales e internacionales.	Emisión: Abril 2014 Reformas: Noviembre 2017 Agosto 2019
12	Ley de firma electrónica	Equiparar la firma electrónica simple y firma electrónica certificada con la firma autógrafa, propiciando el desarrollo económico.	Emisión: Octubre 2015
13	Ley para facilitar la inclusión financiera	Propiciar la inclusión financiera, fomentar la competencia en el sistema financiero, así como reducir costos para los usuarios y clientes del referido sistema.	Emisión: Agosto 2015 Reformas: Febrero 2017 Noviembre 2019
14	Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa	Regular el procedimiento en las controversias que se susciten en relación con la legalidad de los actos de la administración pública.	Emisión: Agosto 2017
15	Ley de Procedimientos Administrativos	Regular con carácter general y uniforme los procedimientos que le corresponde seguir a la administración pública, para que ésta cumpla con eficiencia y eficacia sus atribuciones.	Emisión: Diciembre 2017

PROTECCIÓN GENERAL

de los derechos del consumidor

Datos de junio 2019 a marzo 2020. Febrero y marzo de 2020 proyectados.



69,498

Atenciones brindadas

20%

Relacionadas a 10 derechos económicos

\$5.4

Millones recuperados a favor del consumidor

30%

Resolución de casos relacionados a 10 derechos económicos

\$3.2

Millones recuperados en la solución de casos individuales

\$2.2

Millones recuperados en la solución de casos colectivos

DERECHOS ECONÓMICOS

del consumidor

Elementos introdutorios

En general, los derechos se conciben como la colección de principios, preceptos y reglas a que están sometidos los seres humanos en cualquier sociedad civil, para vivir conforme a la justicia y la paz, su cumplimiento puede ser garantizado por diferentes mecanismos. Tomando en consideración que el derecho regula la conducta humana mediante deberes y obligaciones, el derecho económico consiste en el conjunto de normas y reglas determinantes de las relaciones jurídicas originadas por la producción, circulación, distribución y consumo de la riqueza, con la finalidad de brindar estabilidad equitativa y permanente (Cabanellas G., 1993).

En esta línea, el art. 101 inciso segundo de la Constitución de la República (1983) establece lo siguiente: "El Estado promoverá el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos. Con igual finalidad, fomentará los diversos sectores de la **producción y defenderá el interés de los consumidores**".

También, Sala de lo Constitucional (SCn) en sus sentencias ha manifestado que: "El Derecho Constitucional Económico puede definirse como el conjunto de preceptos de rango constitucional sobre la **ordenación de la vida económica**, siendo uno de sus pilares el derecho del consumidor". Así, en el sentido actual de la economía global, la protección

de los derechos del destinatario final del mercado, es decir, el consumidor, no puede considerarse como una política aislada del Estado, más bien se encuentra relacionada directamente con la política de competencia, lo anterior con la finalidad de lograr el crecimiento económico y, principalmente, el bienestar de la población. Mediante este tipo de normas, el poder público puede y debe intervenir en la solución de controversias producidas por las desigualdades que generan de modo inevitable el libre juego de fuerzas del mercado, en las que generalmente son los consumidores los principales afectados (SCn, 2013).

En esa dinámica, la educación y formación permanente de los consumidores se vuelve esencial. De tal forma que esta publicación expone las herramientas legales con las que cuentan el consumidor para hacer efectivos sus derechos, y por ende tomen decisiones idóneas para su economía. Bajo este orden de ideas, se concluye que los consumidores informados, son consumidores que exigen sus derechos, y con ello protegen su economía familiar y el bienestar. El empoderamiento del consumidor es una tarea en la que avanzaremos con educación y con el ejercicio de sus derechos.

A continuación, se presentan 10 derechos económicos, se muestra su fecha de creación y disposición legal.

	DERECHO ECONÓMICO	CREACIÓN Y REFORMA DEL DERECHO	LEY	Art.	
● 1	Derecho a la indemnización o reintegro en entrega diferida.	2005	LPC	13 inciso 3°	—●
● 2	Derecho al desistimiento en entrega diferida.	2005 y 2013 (Primera reforma)	LPC	13	—●
● 3	Derecho al cumplimiento de la garantía de productos y servicios.	2013 (Primera reforma)	LPC	4 literal 1), 33, 33-A y 34	—●
● 4	Derecho a la protección ante cláusulas abusivas.	2005, 2013 y 2019 (Primera y tercera reforma)	LPC	4 literal I), 17, 21-D numeral 6	—●
● 5	Derecho a que no le realicen cobros por sobregiro que no se hayan pactado en el contrato.	2013 (Primera reforma)	LPC	12-A	—●
● 6	Derecho de retracto.	2013 (Primera reforma)	LPC	13-A	—●
● 7	Derecho a ser protegido ante cobros indebidos por bienes o servicios no autorizados o solicitados por el consumidor.	2013 (Primera reforma)	LPC	4 literal b)	—●
● 8	Derecho a pagar intereses calculados de forma legal.	1999 2005	Ley de Bancos LPC	2012	—●
● 9	Derecho a darse de baja.	2013 (Primera reforma)	LPC	2012	—●
● 10	Derecho a la reversión de pagos.	2018 (Segunda reforma)	LPC	2012	—●

TUTELA DE 10 DERECHOS ECONÓMICOS DEL CONSUMIDOR

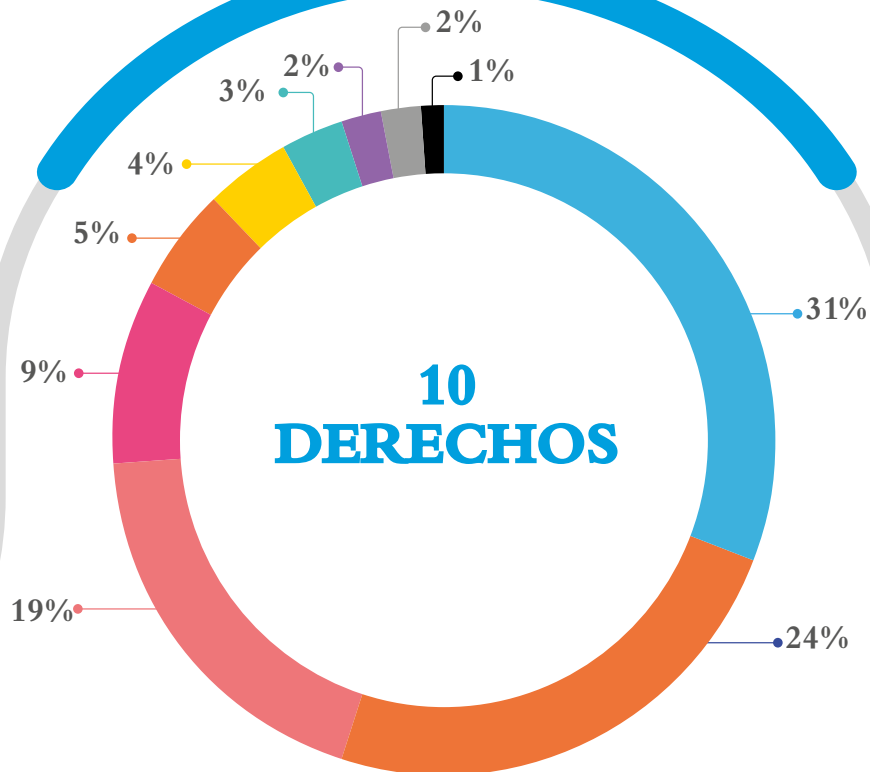
*Datos de junio 2019 a marzo 2020.

13,995

Atenciones brindadas

\$1,606,379

Recuperado a favor
del consumidor



- 1. Derecho a la indemnización o reintegro en entrega diferida.
- 2. Derecho al desistimiento en entrega diferida.
- 3. Derecho al cumplimiento de la garantía de productos y servicios.
- 4. Derecho a la protección ante cláusulas abusivas.
- 5. Derecho a no pagar cargos que no han sido pactados en caso de sobregiros
- 6. Derecho de retracto.
- 7. Derecho a la protección ante cobros indebidos por productos y servicios no autorizados.
- 8. Derecho pagar intereses calculados legalmente.
- 9. Derecho a darse de baja.
- 10. Derecho a la reversión de pagos.

1.

Derecho a la indemnización o reintegro en entrega diferida



LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (LPC):

DERECHOS BÁSICOS DEL CONSUMIDOR

Art. 4 literal p): “Desistir o retractarse de un contrato en los términos establecidos en la presente ley”.

ENTREGA DIFERIDA

Art. 13: “Si al momento de efectuarse la contratación entre presentes, no se entrega el bien o no se presta el servicio, deberá extenderse un comprobante adicional firmado por las partes, en el que se hará constar el lugar y la fecha en que se entregará, y las consecuencias del incumplimiento o retardo (...)”.

¿CÓMO EJERCER ESTE DERECHO?

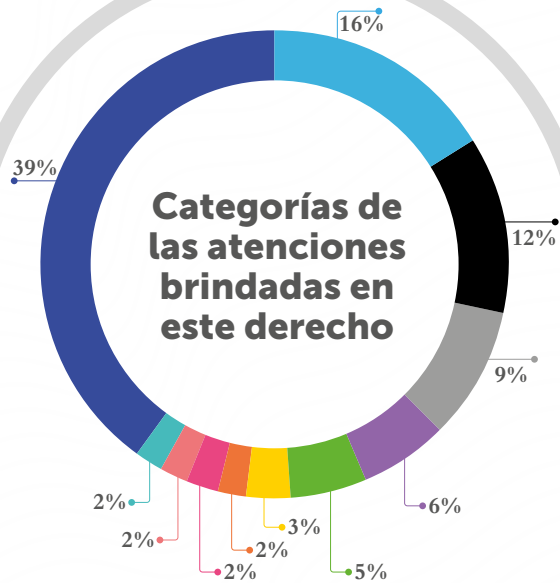
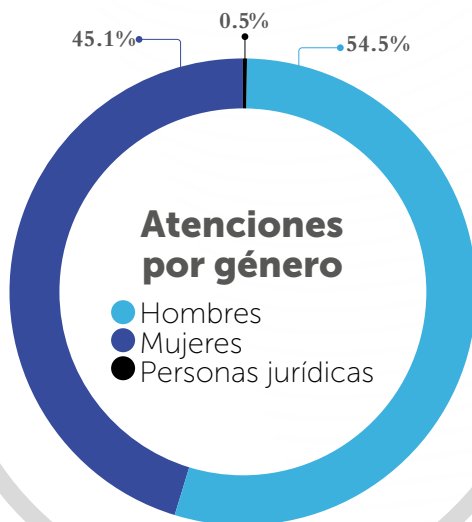
- 1)** Cuando la compra haya sido realizada entre presentes, es decir, haber suscrito el contrato en el establecimiento del proveedor.
- 2)** Cuando la entrega del producto y/o prestación del servicio esté sujeta a un plazo determinado, es decir, que en ese lapso de tiempo aún no haya sido entregado.
- 3)** Cuando el proveedor incumpla lo estipulado en relación a la entrega.

RESTRICCIONES Y ELEMENTOS A CONSIDERAR

- 1)** La mora del proveedor da derecho a que el consumidor renuncie al producto o servicio y solicite el reintegro de lo pagado y la indemnización conforme lo establece la Ley.
- 2)** La indemnización no podrá ser menor al interés legal en materia mercantil sobre el valor del bien o servicio, cuando no se haya explicitado en la contratación.
- 3)** El precio pactado al momento de la contratación no puede modificarse de forma unilateral.

2,380 | Atenciones
brindadas

\$495,518 | Recuperado
a favor del
consumidor



- Telefonía celular postpago
- Paquetes de servicios de telecomunicaciones
- Suministro de agua potable
- Instalación de servicios
- Televisión por suscripción
- Servicios educativos
- Telefonía celular prepago
- Internet residencial
- Anteojos (Servicios de ópticas)
- Servicios jurídicos
- Otros

Top de municipios con atenciones

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	CANTIDAD	%
San Salvador	San Salvador	625	26%
San Miguel	San Miguel	259	11%
Santa Ana	Santa Ana	201	8%
San Salvador	Soyapango	125	5%
San Salvador	Mejicanos	81	3%
La Libertad	Santa Tecla	81	3%
Usulután	Usulután	46	2%
Ahuachapán	Ahuachapán	43	2%
La Libertad	Colón	43	2%
Santa Ana	Chalchuapa	41	2%
Otros		835	35%
Total		2,380	100%

2.

Derecho al desistimiento en entrega diferida



LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (LPC):

DERECHOS BÁSICOS DEL CONSUMIDOR

Art. 4 literal p): "Desistir o retractarse de un contrato en los términos establecidos en la presente ley".

ENTREGA DIFERIDA

Art. 13: "(...) 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 (...)".

¿CÓMO EJERCER ESTE DERECHO?

El desistimiento es la posibilidad libre y unilateral que tiene el consumidor, de dejar sin efecto el contrato. En este caso deben concurrir fundamentalmente 2 condiciones:

- 1) Establecimiento de un contrato entre partes presentes.
- 2) Que no se entregue el bien o servicio. La entrega del bien o la prestación del servicio queda sujeta a una condición suspensiva.

RESTRICCIONES Y ELEMENTOS A CONSIDERAR

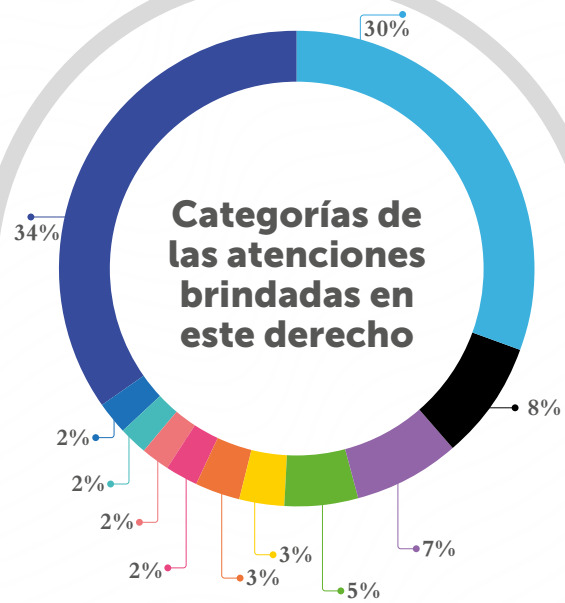
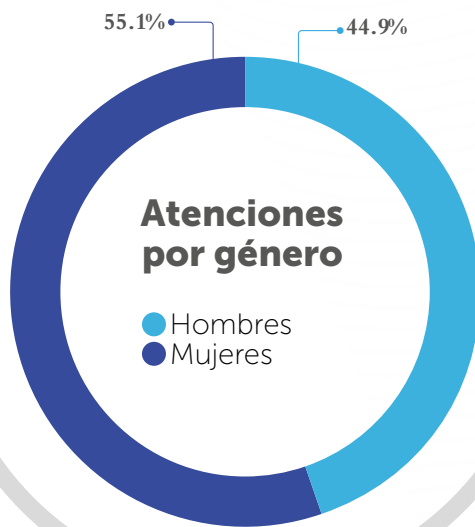
- 1) El derecho a desistir no está condicionado a que haya existido un incumplimiento de parte del proveedor.

La ley concede el derecho a desistir del contrato aun cuando el proveedor no haya incurrido en ningún retraso, cuando por cualquier circunstancia ya no desee el bien o servicio; en estos casos al devolverse lo pagado el proveedor descontará de dicha suma un porcentaje: "El interés legal mercantil".

- 2) Este derecho no puede ejercerse si el consumidor ya se encuentra haciendo uso del bien o el proveedor le esté prestando el servicio. Y, cuando las contrataciones de bienes y servicios no sean entre presentes, es decir, a distancia o en línea.

1,525 | Atenciones
brindadas

\$387,204 | Recuperado
a favor del
consumidor



- Paquetes vacacionales
- Paquetes de servicios
- Telefonía celular postpago
- Servicios de entretenimiento
- Servicios educativos
- Tiempo compartido
- Servicios estéticos
- Motocicletas
- Urbanizaciones
- Transporte aéreo de personas
- Otros

Top de municipios con atenciones

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	CANTIDAD	%
San Salvador	San Salvador	761	50%
San Miguel	San Miguel	83	5%
La Libertad	Santa Tecla	76	5%
San Salvador	Soyapango	71	5%
Santa Ana	Santa Ana	45	3%
San Salvador	Mejicanos	41	3%
La Libertad	Antiguo Cuscatlán	40	3%
San Salvador	Apopa	31	2%
La Libertad	Colón	28	2%
San Salvador	Ilopango	24	2%
Otros		325	21%
Total		1,525	100%

3.

Derecho al cumplimiento de la garantía de productos y servicios



LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (LPC):

DERECHOS BÁSICOS DEL CONSUMIDOR

Artículo 33: “Las garantías ofrecidas por los proveedores sobre bienes y servicios, deberán expresarse claramente en el documento contractual o en documento anexo”.

Artículo 33-A: “El consumidor deberá comunicar el defecto de funcionamiento o la deficiencia del servicio por cualquier medio que garantice la constancia de su recepción, dentro de los treinta días siguientes a la fecha de haberlo descubierto”.

Art. 34: “La garantía comprenderá las reparaciones necesarias para el buen funcionamiento del bien o la correcta prestación del servicio, y habiéndose intentado la reparación del defecto que reduce sustancialmente el uso, valor o seguridad del bien o servicio hasta dos veces sin poder corregirlo, el consumidor tendrá derecho a elegir entre las siguientes opciones: el cumplimiento de la oferta, si esto fuere posible; la sustitución del bien por otro de diferente naturaleza; y la reducción del precio o la devolución de lo pagado”.

¿CÓMO EJERCER ESTE DERECHO?

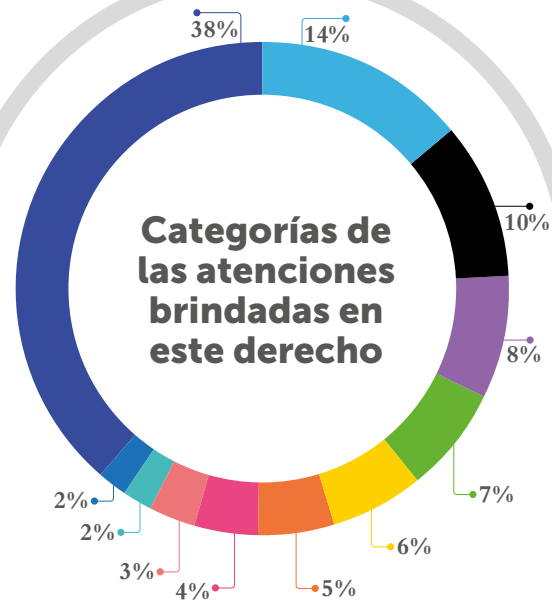
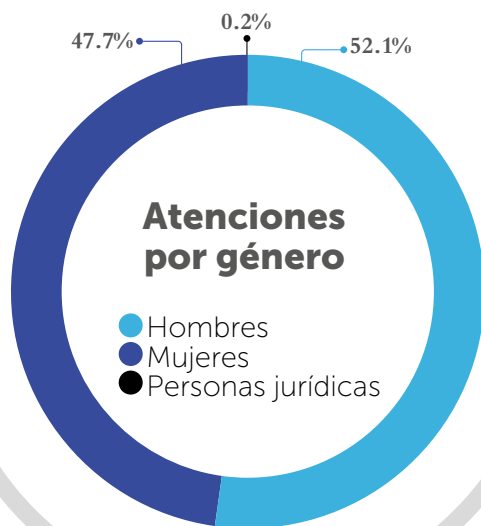
- 1) Existencia de una relación contractual.
- 2) En bienes nuevos no perecederos, el proveedor está obligado a garantizar al consumidor la calidad, cantidad, funcionamiento y seguridad de los mismos, acorde con el fin para el cual son fabricados.
- 3) La garantía debe de estar vigente para poder ejercerla.
- 4) Debe existir un desperfecto o falla en el bien que encaje en los alcances de la garantía.
- 5) Cuando el proveedor incumple los términos pactados de la garantía.

RESTRICCIONES Y ELEMENTOS A CONSIDERAR

- 1) La garantía debe encontrarse vigente al realizar el reclamo.
- 2) El término durante el cual el bien esté en reparación no se contará en el plazo de la garantía.
- 3) El proveedor que ofrece una garantía no es responsable de los defectos o fallas que claramente sean una consecuencia de la imprudencia o descuido del consumidor, a pesar de que el mismo se encuentre garantizado.
- 4) Le corresponde al proveedor la carga de probar que el daño del bien ha sido por razones de fuerza mayor o caso fortuito.

5,164 | Atenciones
brindadas

\$301,895 | Recuperado
a favor del
consumidor



- Televisores
- Refrigeradoras
- Provisión de dispositivos (aparatos móviles)
- Motocicletas
- Telefonía celular prepago
- Lavadoras
- Telefonía celular postpago
- Accesorios
- Compra de electrodomésticos
- Computadoras portátiles
- Otros

Top de municipios con atenciones

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	CANTIDAD	%
San Salvador	San Salvador	2,231	43%
Santa Ana	Santa Ana	366	7%
San Salvador	Soyapango	261	5%
San Miguel	San Miguel	231	4%
La Libertad	Santa Tecla	121	2%
San Salvador	Mejicanos	100	2%
San Salvador	San Martín	95	2%
San Salvador	Apopa	83	2%
San Salvador	Ilopango	83	2%
Ahuachapán	Ahuachapán	70	1%
Otros		1,523	29%
Total		5,164	100%

4.

Derecho a la protección ante cláusulas abusivas



LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (LPC):

DERECHOS BÁSICOS DE LOS CONSUMIDORES

Derechos básicos de los consumidores

Art. 4 l): "Ser protegidos de prácticas abusivas y de la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos".

Cláusulas abusivas

"Art. 17: "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".

¿CÓMO EJERCER ESTE DERECHO?

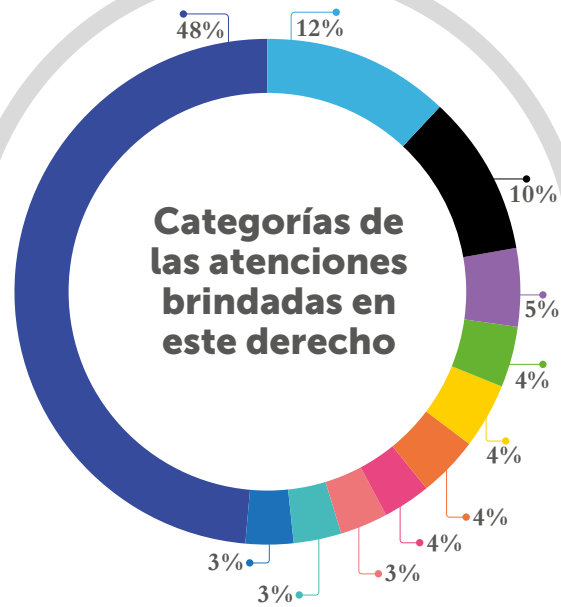
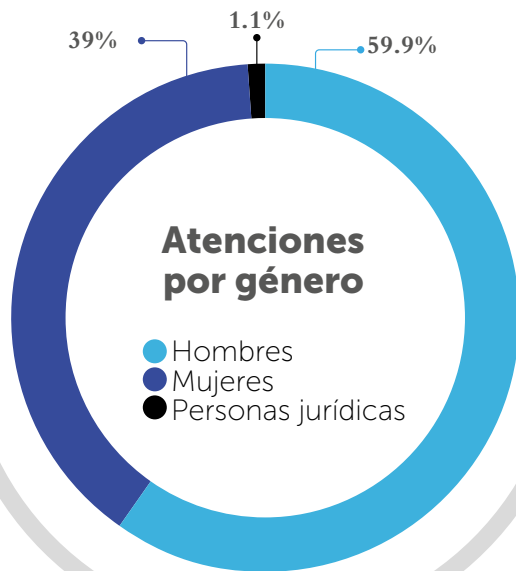
- 1) La cláusula debe de estar estipulada en documento contractual.
- 2) La cláusula debe causar un perjuicio a los consumidores.
- 3) La cláusula debe causar un desequilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes.

RESTRICCIONES Y ELEMENTOS A CONSIDERAR

- 1) Entre las cláusulas abusivas destacan: las que eximen de toda responsabilidad al proveedor; las que fijan una penalidad desproporcionada; las que generan cambios unilaterales de precios cuando está autorizado en el contrato; las que conllevan renuncia anticipada de derechos al consumidor.
- 2) Se tendrán por no escritas las cláusulas abusivas, condiciones y estipulaciones en las que se determine el carácter de abusivo.
- 3) El carácter abusivo de una cláusula se evaluará teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes o servicios objeto del contrato, las circunstancias que concurren en el momento de su celebración y las demás cláusulas del mismo o de otro del que éste dependa se encuentre garantizado.

1,791 | Atenciones
brindadas

\$140,892 | Recuperado
a favor del
consumidor



- Créditos de consumo
- Tarjetas de crédito
- Telefonía celular postpago
- Motocicletas
- Cuentas de ahorro
- Compra a plazo
- Lotificaciones
- Créditos de adquisición de inmueble
- Paquetes de servicios de telecomunicaciones
- Servicios de entretenimiento
- Otros

Top de municipios con atenciones

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	CANTIDAD	%
San Salvador	San Salvador	438	24%
Santa Ana	Santa Ana	183	10%
San Salvador	Soyapango	124	7%
San Salvador	Mejicanos	105	6%
La Libertad	Santa Tecla	95	5%
San Salvador	Ilopango	50	3%
La Libertad	Colón	44	2%
San Salvador	Ciudad Delgado	41	2%
San Salvador	Cuscatancingo	39	2%
Santa Ana	Chalchuapa	38	2%
Otros		634	35%
Total		1,791	100%

5.

Derecho a no pagar cargos que no han sido pactados en caso de sobregiros



LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (LPC):

Comisiones y recargos

Art. 12-A: "Solo procederá el sobregiro originado por la adquisición de bienes y servicios por parte del consumidor, y siempre que esté autorizado expresamente en el contrato o documento legal otorgado al efecto, dentro del límite establecido en el mismo. No podrá cobrarse intereses, comisiones o recargos generados por sobregiro que no se hayan pactado en el contrato documento que lo ampare.

Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito

Art. 18 a): "No se puede cobrar intereses que no hayan sido devengados". **Art. 18 c):** "Los intereses se calcularán solamente sobre el saldo de capital adeudado".

Art. 18 e): "Sólo procederá el sobregiro originado por la adquisición de bienes y servicios o retiro de dinero en efectivo por parte del tarjetahabiente y se le aplicará las condiciones de intereses, comisiones y recargos existentes para las operaciones normales dentro del límite establecido en el contrato".

¿CÓMO EJERCER ESTE DERECHO?

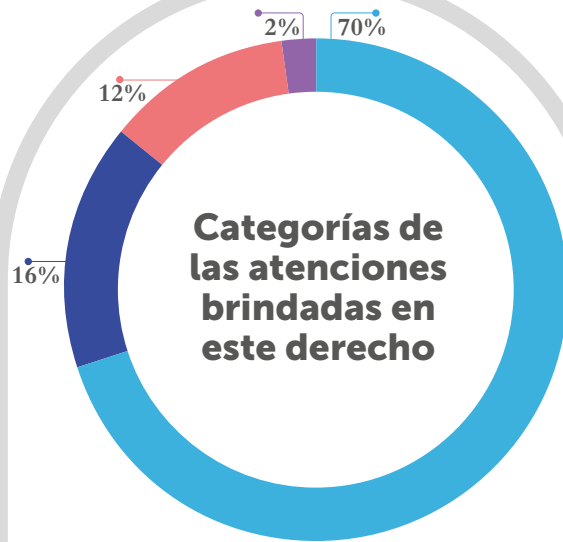
- 1) Es procedente cuando el cobro de sobregiro no ha sido originado por el consumidor y/o los cobros no se encuentren en los límites del contrato o documento que lo ampare.
- 2) Generalmente este tipo de sobregiro aplica en productos como cuentas corrientes o tarjeta de crédito.
- 3) Para reclamar ante un cobro o recargo indebido, este no debe estar autorizado previamente por el consumidor.

RESTRICCIONES Y ELEMENTOS A CONSIDERAR

- 1) Si el sobregiro y cobro indebido recae sobre tarjeta de crédito, el consumidor debe agotar lo regulado en el artículo 25 de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito: "El titular o tarjetahabiente puede cuestionar por escrito el estado de cuenta, dentro de un plazo no mayor de noventa días después de la fecha de corte, detallando claramente el error atribuido y aportando todo dato que sirva para esclarecerlo. El emisor o coemisor deberá otorgar un comprobante con la firma y nombre de la persona que recibe el escrito antes dicho y deberá asignar un número de reclamo, dejando constancia del día y hora de recepción; sin costo alguno".

50 | Atenciones
brindadas

\$84,665 | Recuperado
a favor del
consumidor



- Tarjetas de crédito
- Créditos de consumo
- Cuentas de ahorro
- Cuentas corrientes

Top de municipios con atenciones

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	CANTIDAD	%
San Salvador	San Salvador	29	58%
San Salvador	Apopa	4	8%
San Miguel	San Miguel	4	8%
San Salvador	Ayutuxtepeque	3	6%
San Salvador	Mejicanos	3	6%
Santa Ana	Chalchuapa	1	2%
San Salvador	Cuscatancingo	1	2%
La Unión	La Unión	1	2%
San Salvador	San Martín	1	2%
La Libertad	Santa Tecla	1	2%
San Salvador	Soyapango	1	2%
Total		50	100%

6.

Derecho de retracto



LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (LPC):

Derechos básicos del consumidor.

Art. 4 literal e): "Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente".

Art. 4 literal p): "Desistir o retractarse de un contrato en los términos establecidos en la presente ley".

Derecho de retracto.

Art. 13-A: "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".

¿CÓMO EJERCER ESTE DERECHO?

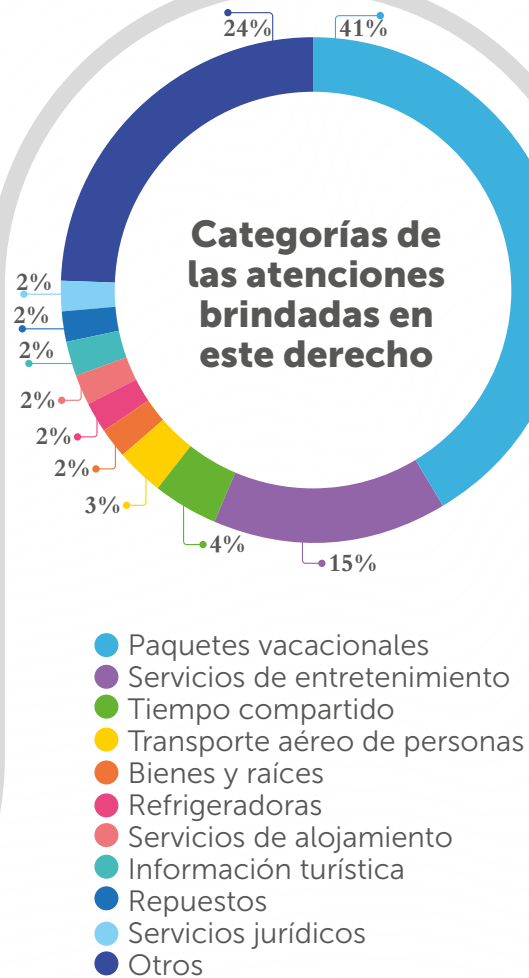
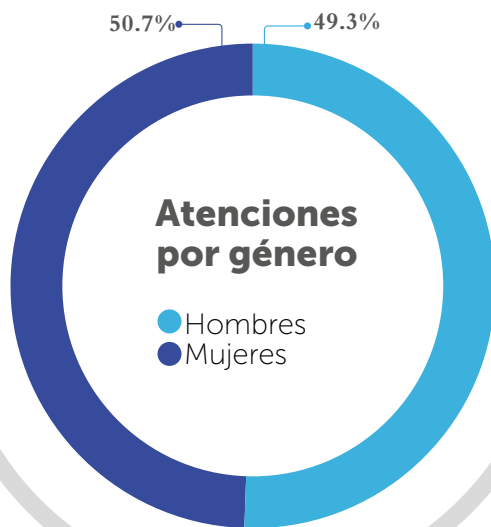
- 1) Debe ejercerse dentro de los ocho días hábiles siguientes a la celebración del contrato.
- 2) Cuando no se haya hecho uso del bien o el servicio no se hubiese empezado a prestar.
- 3) Debe constar por escrito la solicitud en la que se comunica el ejercicio del derecho al proveedor.
- 4) Puede ejercerse en todos los contratos celebrados fuera del establecimiento del proveedor y donde el consumidor deba expresar su aceptación dentro del mismo día de la reunión.
- 5) Puede ejercerse en los contratos a distancia, sin la presencia física de uno 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.

RESTRICCIONES Y ELEMENTOS A CONSIDERAR

1. Las cláusulas que impongan al consumidor y usuario una penalización para el ejercicio de este derecho serán nulas, pero éstos responderán de los gastos administrativos que pudo haberle generado al proveedor, los cuales no podrán exceder del monto que resulte de calcular el interés legal mercantil sobre la cantidad entregada, prima, anticipo o precio total.
2. Una vez que el consumidor haya ejercido el derecho de retracto, el proveedor estará obligado a devolver las sumas abonadas por el consumidor dentro del plazo máximo de quince días desde la comunicación del retracto.
3. El desembalaje necesario para la apreciación y comprobación del bien no implica haberlo usado. No obstante, el consumidor deberá restituir el bien junto a sus elementos originales en buen estado.
4. Si el precio del bien o servicio fue cubierto total o parcialmente con un crédito otorgado al consumidor por el proveedor o por un tercero, previo acuerdo entre este y el proveedor, lo que deberá indicarse en el contrato de crédito, el retracto resolverá dicho crédito.

140 | Atenciones
brindadas

\$62,534 | Recuperado
a favor del
consumidor



Top de municipios con atenciones

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	CANTIDAD	%
San Salvador	San Salvador	54	39%
San Miguel	San Miguel	15	11%
La Libertad	Santa Tecla	9	6%
La Libertad	Colón	8	6%
San Salvador	Ilopango	5	4%
San Salvador	Soyapango	5	4%
La Unión	Polorós	4	3%
Santa Ana	Santa Ana	4	3%
San Salvador	Santo Tomás	4	3%
San Salvador	Apopa	3	2%
Otros		29	21%
Total		140	100%

7.

Derecho a la protección ante cobros indebidos por productos y servicios no autorizados



LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (LPC):

Derechos básicos del consumidor.

Art. 4 literal l): "Ser protegidos de prácticas abusivas y de la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos".

Prácticas abusivas.

Art. 18 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".

Art. 18 literal m): "Cobrar por servicios no prestados, salvo en el caso de los cobros mínimos de acceso a los servicios públicos".

¿CÓMO EJERCER ESTE DERECHO?

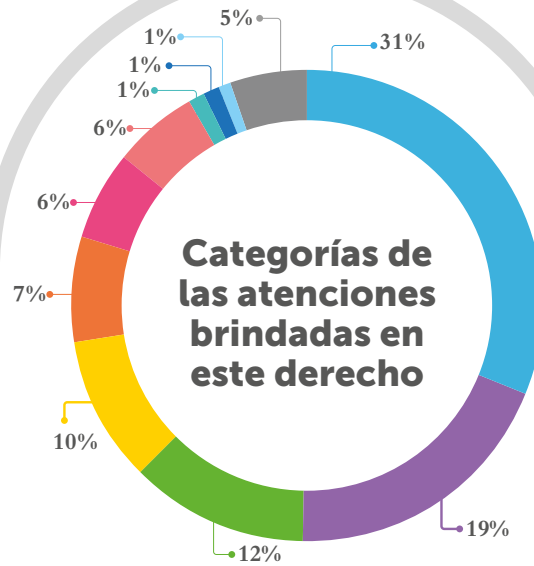
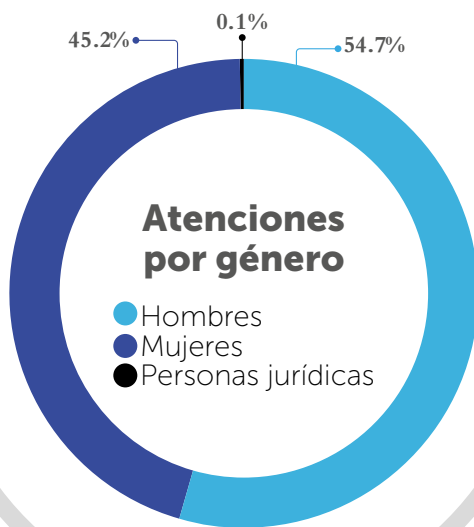
- 1) Debe existir un bien o servicio entregado o prestado al consumidor sobre el cual recaiga el cobro indebido.
- 2) Conservar y presentar documentación que refleje que en efecto le han realizado un cobro indebido.

RESTRICCIONES Y ELEMENTOS A CONSIDERAR

1. El silencio del consumidor no puede ser aceptado o interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo.
2. El carácter de indebido de un cobro se fundamenta en el hecho que no cuente con un respaldo legal, ni contractual, o que se hagan cargos a la cuenta del consumidor por la adquisición de bienes o servicios que este no haya solicitado o no haya efectuado, ni menos autorizado cargarlos a su cuenta, e inclusive que se le exijan sumas en concepto de pago de obligaciones sin demostrar las causas que las generan.

1,024 | Atenciones
brindadas

\$51,508 | Recuperado
a favor del
consumidor



- Tarjetas de crédito
- Telefonía celular postpago
- Cuentas de ahorro
- Paquetes de servicios
- Tarjetas de débito
- Créditos de consumo
- Telefonía celular prepago
- Telefonía fija postpago
- Televisión por suscripción
- Internet residencial
- Otros

Top de municipios con atenciones

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	CANTIDAD	%
San Salvador	San Salvador	364	36%
San Miguel	San Miguel	104	10%
Santa Ana	Santa Ana	88	9%
San Salvador	Soyapango	51	5%
La Libertad	Santa Tecla	38	4%
San Salvador	Mejicanos	20	2%
San Salvador	Apopa	19	2%
La Libertad	Colón	16	2%
Usulután	Usulután	16	2%
Santa Ana	Chalchuapa	13	1%
Otros		295	29%
Total		1,024	100%

8.

Derecho a pagar intereses calculados legalmente

LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (LPC):

Derechos básicos del consumidor.

Art. 4 literal l): "Ser protegido de prácticas abusivas y de la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos".

Cálculo de intereses.

Art. 12: "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. (...)".

LEY CONTRA LA USURA (LCU):

Prohibición del Anatocismo.

Art. 10: "En las operaciones reguladas en esta Ley se prohíbe el anatocismo o cobro de intereses sobre intereses y será sujeto a las sanciones legales correspondientes".

¿CÓMO EJERCER ESTE DERECHO?

- 1) Cuando los intereses no sean calculados en base al año calendario y/o sobre el capital pendiente de pago.
- 2) En caso de mora, cuando el interés moratorio no se calcule sobre el capital vencido.
- 3) Cuando se realicen cobros de intereses sobre intereses (Prohibición de Anatocismo).

RESTRICCIONES Y ELEMENTOS A CONSIDERAR

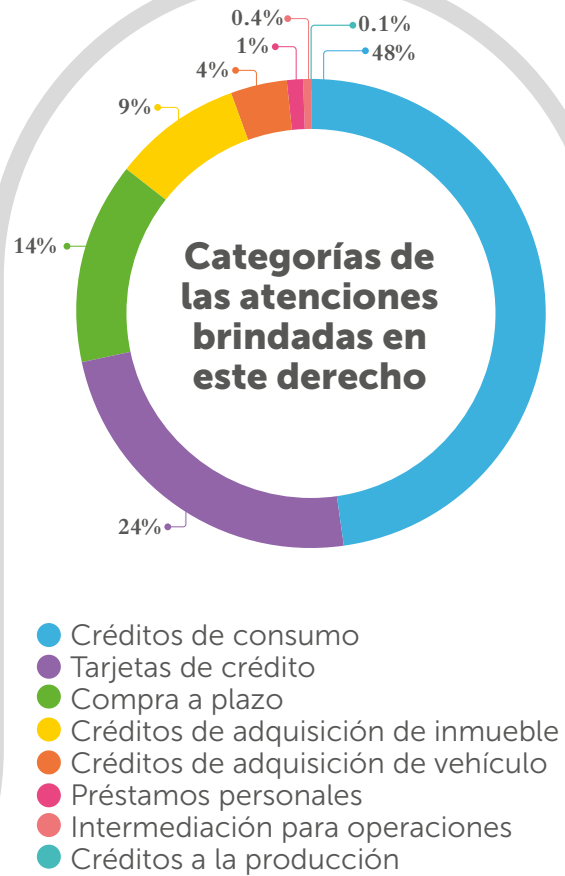
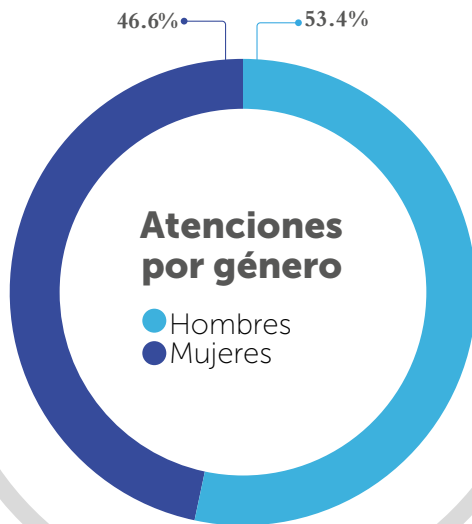
Efectos por cobros superiores a la Tasa Máxima (LCU):

Art. 11: "Si el acreedor contratara o cobrara tasas de interés efectivas superiores a la tasa máxima, los deudores podrán solicitarle al acreedor, judicial o extrajudicialmente, la revisión de la deuda a efectos que la misma sea recalculada y reestructurada, imputando a la cancelación del capital los intereses cobrados al deudor en exceso a la tasa máxima desde la entrada en vigencia de la tasa máxima correspondiente".



736 | Atenciones
brindadas

\$34,211 | Recuperado
a favor del
consumidor



Top de municipios con atenciones

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	CANTIDAD	%
San Salvador	San Salvador	311	42%
San Salvador	Soyapango	44	6%
San Miguel	San Miguel	39	5%
San Salvador	Mejicanos	26	4%
Santa Ana	Santa Ana	26	4%
La Libertad	Santa Tecla	23	3%
San Salvador	Apopa	21	3%
La Libertad	Antiguo Cuscatlán	15	2%
San Salvador	Ciudad Delgado	14	2%
San Salvador	Ilopango	13	2%
Otros		204	28%
Total		736	100%

9.

Derecho a darse de baja



LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (LPC):

Derechos básicos del consumidor.

Art. 4 literal o): "A que no se le prorrogue o renueve un contrato de plazo determinado sin su consentimiento expresado por escrito".

Derecho a darse de baja.

Art. 13-B: "Una vez que haya cumplido sus obligaciones contractuales, el consumidor tendrá derecho a exigir la cancelación o a darse de baja de la prestación de un bien o servicio continuo o de tracto sucesivo con las mismas o similares facilidades que tuvo para contratar. Todo proveedor está obligado a informar al consumidor al momento de la contratación, sobre el procedimiento para ejercer este derecho".

¿CÓMO EJERCER ESTE DERECHO?

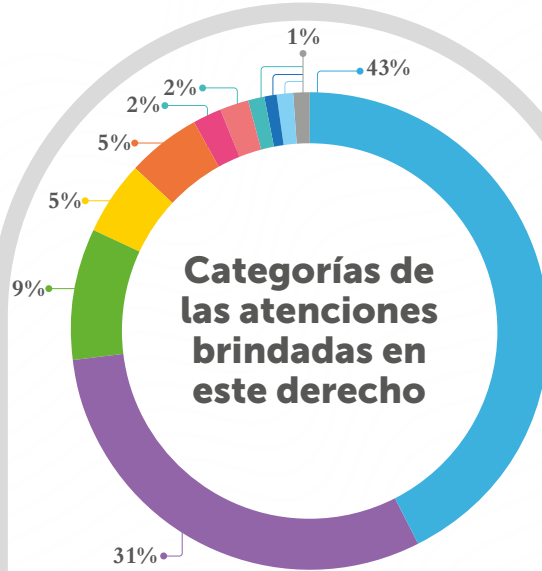
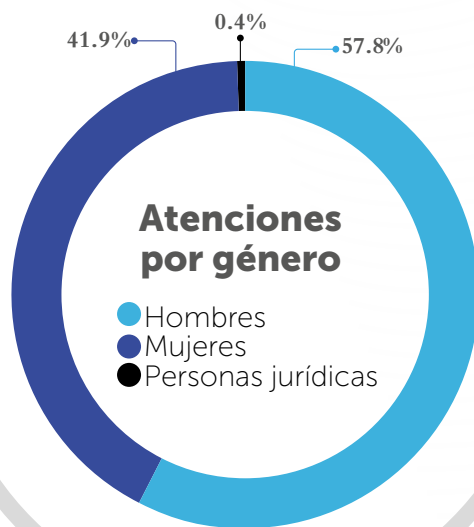
- 1) Haber cumplido con las obligaciones contractuales (lapso de tiempo, cantidad y monto de cuotas estipuladas, entre otros).
- 2) Aplica para la contratación de bienes o servicios continuos o de tracto sucesivo, y la cancelación debe ocurrir en las mismas o similares facilidades que tuvo para contratar.
- 3) El proveedor está obligado a informar al consumidor al momento de la contratación sobre el procedimiento para ejercer este derecho.

RESTRICCIONES Y ELEMENTOS A CONSIDERAR

- 1) Cuando se proceda a solicitar la baja de un servicio, el proveedor deberá hacerla efectiva dentro de los diez 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.
- 2) El proveedor deberá informar directamente al consumidor, treinta días antes de la finalización del contrato, para que el consumidor manifieste su voluntad por escrito, de continuar o no con el servicio.

1,111 | Atenciones
brindadas

\$29,006 | Recuperado
a favor del
consumidor



- Telefonía celular postpago
- Paquetes de servicios
- Televisión por suscripción
- Internet residencial
- Paquetes vacacionales
- Telefonía fija postpago
- Internet móvil
- Telefonía celular prepago
- Provisión de dispositivos (aparatos móviles)
- Tiempo compartido
- Otros

Top de municipios con atenciones

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	CANTIDAD	%
San Salvador	San Salvador	469	42%
San Miguel	San Miguel	83	7%
Santa Ana	Santa Ana	70	6%
San Salvador	Soyapango	61	5%
La Libertad	Santa Tecla	36	3%
San Salvador	Mejicanos	34	3%
San Salvador	Apopa	25	2%
Usulután	Usulután	21	2%
La Libertad	Colón	16	1%
San Salvador	Ilopango	16	1%
Otros		280	25%
Total		1,111	100%

10.

Derecho a la reversión de pagos



LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (LPC):

Derechos básicos del consumidor.

Art. 4 literal b): "Ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados."

Art. 4 literal e): "Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente".

Art. 4 literal q): "Ser protegido en las transacciones de comercio electrónico entre proveedor y consumidor".

Reversión de pagos.

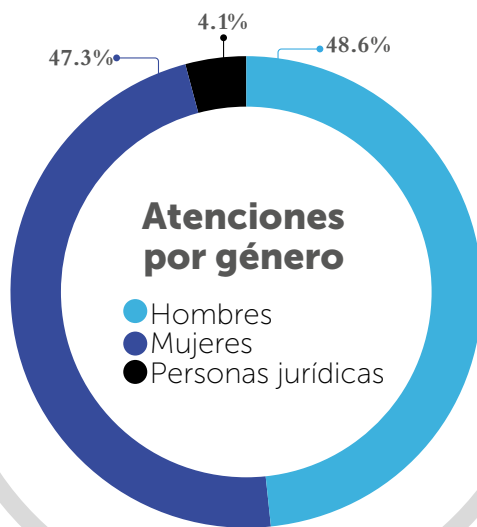
Art. 13-D: "Cuando las ventas de bienes o servicios se realicen con proveedores legalmente establecidos en El Salvador mediante comercio electrónico o cualquier otra modalidad de contratación, los proveedores de bienes o servicios deberán revertir los pagos que solicite el consumidor".

¿CÓMO EJERCER ESTE DERECHO?

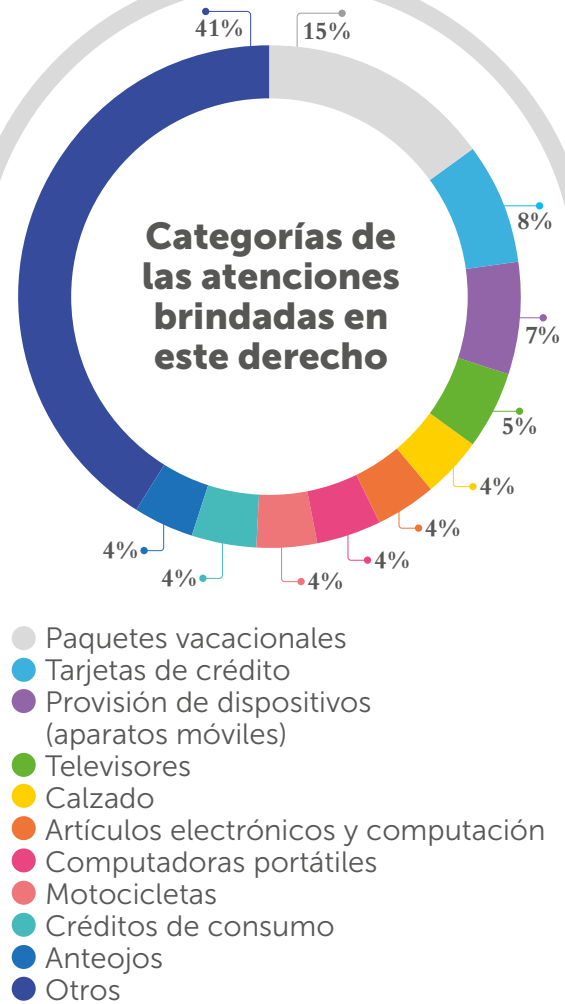
- 1) Cuando ejerza su derecho de retracto.
- 2) Cuando el producto adquirido no haya sido recibido, o el servicio contratado no haya sido prestado.
- 3) Cuando el objeto del contrato no corresponda con lo solicitado, o resulte defectuoso.
- 4) Cuando existan errores en el cobro de las transacciones por fallas en los sistemas de pago de terceros.

RESTRICCIONES Y ELEMENTOS A CONSIDERAR

- 1) El plazo para aplicar la reversión del pago será de 15 días desde la fecha en que el consumidor presentó su reclamo.
- 2) Cuando se trate de fraude o corresponda a cargos no autorizados por el consumidor en su tarjeta de crédito, se sujetará al procedimiento establecido en la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito.
- 2) Se excluye la reversión de pago cuando se trate de fraude o cargos no autorizados por el consumidor en su tarjeta de crédito.

74 | Atenciones
brindadas\$18,946 | Recuperado
a favor del
consumidor

Categorías de las atenciones brindadas en este derecho



Top de municipios con atenciones

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	CANTIDAD	%
San Salvador	San Salvador	20	27%
Santa Ana	Santa Ana	6	8%
La Libertad	Santa Tecla	6	8%
La Libertad	Colón	5	7%
San Salvador	Mejicanos	5	7%
San Salvador	Soyapango	5	7%
La Libertad	San Juan Opico	4	5%
San Miguel	San Miguel	3	4%
Sonsonate	Sonsonate	3	4%
Sonsonate	Sonzacate	3	4%
Otros		14	19%
Total		74	100%

PROTECCIÓN EN CONTRATOS

de adhesión en telecomunicaciones

PROCEDIMIENTO DE DEPÓSITO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN

Los contratos de adhesión son el resultado de la necesidad de estandarización de las condiciones para la adquisición masiva de una gran diversidad de productos y servicios. Si bien, permite que las transacciones entre proveedores y personas consumidoras se desarrollen con mayor agilidad, presenta un problema por la desigualdad en la capacidad de negociación de las partes, y con frecuencia se puede observar el uso de cláusulas abusivas.¹

PROTECCIÓN A LOS CONSUMIDORES ANTE ABUSOS CONTRACTUALES

En El Salvador existe protección al consumidor ante los abusos contractuales generados por el uso de contratos de adhesión, tanto desde las instancias administrativas, para el caso la Defensoría del Consumidor, como también resulta viable el planteamiento de la nulidad de cláusulas contenidas que se consideren abusivas en este tipo de contratos, ante la sede judicial correspondiente.

¹Ruiz D.G. (2018). Soberanía del consumidor y libertad de elección en países en desarrollo. Revista de Economía Institucional, 20(38), 71-95.

DISPOSICIONES EN LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

La Ley de Protección al Consumidor (LPC) atribuye una serie de facultades a la Defensoría, en aras de la protección de los derechos de los mismos en este ámbito, ofreciendo así varios mecanismos para el control de las cláusulas contenidas en los contratos de adhesión o formularios, pues ser protegidos de la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos es un derecho de los consumidores (Art. 4 letra l) de la LPC).

En el artículo 58 literal h) de la LPC le confiere a la Defensoría la competencia de *“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”*.

Mientras que, en el artículo 22 de la LPC se establece una serie de requisitos que deben cumplir este tipo de contratos y sus anexos, tales como: ser escritos en términos claros, en idioma castellano, impresos con caracteres legibles a simple vista, no pudiendo en ningún caso contener remisiones a textos o documentos que no se entreguen al consumidor de forma previa o simultánea a la celebración del contrato, salvo que fuere a una ley de la República, debiendo entregarse copia del mismo y sus anexos al consumidor. Dicha disposición se complementa, además, con lo regulado en los artículos 12-A y 17 de la LPC, entre otros, que prescriben respectivamente las comisiones y cargos que pueden efectuarse, así como aquellas cláusulas que deberán considerarse abusivas, en tanto al plantearse en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor, un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes.

POTESTAD DE LA DC DE REVISIÓN DE LOS CONTRATOS DE TELECOMUNICACIONES.

El numeral 17 del artículo 21-C de la LPC, incorporado a partir de la reforma a la LPC realizada mediante Decreto Legislativo No. 282, el 27 de marzo de 2019 y publicado en el Diario Oficial No. 70, Tomo 423, el 10 de abril del mismo año, obliga a los operadores de servicios de telecomunicaciones a depositar los contratos de adhesión, formulario y anexos en la DC, quien deberá verificar que el contenido de los mismos cumpla con todos los requisitos que la ley exige, especialmente en lo relativo al respeto a los derechos de las personas consumidoras.

Plazo del procedimiento: 90 días hábiles.

OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO:

Entre los principales objetivos de este procedimiento se tienen los siguientes:

1. Evitar la incorporación de cláusulas que sean abusivas en perjuicio de las personas consumidoras.
2. Prevenir el cobro de penalidades excesivas por terminación anticipada del contrato (causa no imputable al proveedor).
3. Garantizar que el consumidor cuente con toda la información necesaria acerca de sus servicios, especialmente el roaming. Así como información acerca de las tarifas, causales de terminación anticipada en caso de incumplimiento del proveedor, y los valores que deberá pagar el consumidor en caso de terminación anticipada por causa no imputable al proveedor.
4. Garantizar que la información personal y crediticia proporcionada por el consumidor sea utilizada correctamente.
5. Evitar que se condicione al consumidor a la adquisición de equipos para la contratación de los servicios.

HALLAZGOS COMUNES QUE FUERON SUBSANADOS:

De la revisión de contratos de adhesión del sector de telecomunicaciones, realizadas por esta Defensoría desde mayo de 2019, se han detectado las siguientes cláusulas que fueron consideradas abusivas o contrarias a la LPC y demás normativa que protege los intereses de las personas consumidoras.

- 1.** En cuanto a la proporcionalidad de la penalidad que debe pagar el consumidor por terminación anticipada del contrato (causa no imputable al proveedor).
- 2.** Cumplimiento de las obligaciones y prohibiciones especiales para los operadores de los servicios de telecomunicaciones (Arts. 21-C y 21-D LPC).
 - Información reforzada de los servicios (tarifas y condiciones).
 - Constatar la diversidad de plazos que deben ser ofrecidos al consumidor.
 - Que no se condicione la adquisición de equipos para contratar un servicio con el mismo proveedor.
- 3.** Eliminación de cláusulas abusivas que supongan una renuncia anticipada de los derechos de las personas consumidoras, o una exoneración de responsabilidad por parte del proveedor; así como las que permiten modificaciones unilaterales al contrato.
- 4.** Autorizaciones para consultar y compartir información redactadas de forma contraria a las leyes aplicables.
 - Que la información personal y crediticia proporcionada por el consumidor sea utilizada en los términos aprobados por este, y por las leyes, normas y jurisprudencia aplicables.

RESULTADOS

Resultados del Procedimiento de Depósito de los contratos de adhesión en el sector de telecomunicaciones realizado desde el 15 de mayo de 2019 a la fecha:

109
Contratos

DEPOSITADOS:

las observaciones efectuadas por la DC fueron subsanadas por los operadores dentro de los plazos que determinan las leyes aplicables.

227
Anexos

1
Contratos

RECHAZADOS:

las observaciones efectuadas por la DC no fueron subsanadas por los operadores dentro de los plazos determinados por las leyes aplicables.

2
Anexos

1
Contratos

ARCHIVADOS:

la tramitación del procedimiento fue detenida por la falta de presentación de requisitos formales indispensables, determinados por las leyes aplicables, para la continuidad del mismo.

2
Anexos

1
Contratos

EN REVISIÓN:

se encuentra en las etapas previas al depósito o rechazo de los formularios presentados para depósito.

2
Anexos

PRINCIPALES DESAFÍOS

1.

PROMOVER EL CONOCIMIENTO Y EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.

La formación de los consumidores constituye una competencia institucional y una prioridad estratégica de la Defensoría del Consumidor, ya que mediante ello la población se empodera de sus derechos y se fortalece a protección de ellos. En tal sentido, un desafío central es la implementación de mecanismos innovadores para el conocimiento y ejercicio de los derechos, así como la formación de grupos prioritarios que han sido tradicionalmente excluidos de las políticas públicas.

2.

PROFUNDIZAR LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y ECONÓMICA DEL CONSUMIDOR.

Del análisis de los casos atendidos en la Defensoría del Consumidor, se observa que existen dudas generalizadas sobre cálculos de cuotas, intereses, cargos, comisiones, y otros cobros en que se ve inmersa la economía del consumidor. En tal sentido, es importante que en paralelo al acceso de productos y servicios financieros, se desarrolle a profundidad la formación de nuestra ciudadanía en este tipo de temáticas.

3.

INCENTIVAR UNA CULTURA DE CONSUMO RACIONAL Y RESPONSABLE.

El consumidor se encuentra expuesto a una serie de productos y servicios que le son ofrecidos bajo diversas condiciones y restricciones. Es fundamental que los consumidores adquieran buenas prácticas para ejercer un consumo responsable, por ejemplo, que resguarden los documentos de las compras (comprobantes y garantías), que lean las condiciones de los contratos, que coticen y comparen costos y condiciones, que eviten costos y cargos que pongan en riesgo su presupuesto, entre otras.

4.

ANALIZAR EL AVANCE REGULATORIO E INSTITUCIONAL PARA LA TUTELA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR.

Actualmente, 15 leyes brindan potestades para proteger los derechos e intereses del consumidor. La regulación e institucionalidad ha tenido un avance sostenido que es oportuno evaluar para generar propuestas que profundicen la protección de los consumidores. La Defensoría del Consumidor está comprometida con realizar una labor técnica y firme, de tal forma que las leyes constituyen una herramienta fundamental. Se requiere de un marco regulatorio que coloque la dignificación del consumidor al centro de las políticas públicas.

BIBLIOGRAFÍA

- Asamblea Legislativa (AL) (2019)
Ley de Protección al Consumidor (LPC).
El Salvador.
- Asamblea Legislativa (AL) (2019)
Ley de sociedad de seguros. El Salvador.
- Asamblea Legislativa (AL) (2019)
Ley de Telecomunicaciones. El Salvador.
- Asamblea Legislativa (AL) (2019)
Ley de creación del Consejo Nacional de Energía. El Salvador.
- Asamblea Legislativa (AL) (2019)
Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito.
El Salvador.
- Asamblea Legislativa (AL) (2019)
Ley de regulación de los servicios de información sobre el historial de crédito de las personas. El Salvador.
- Asamblea Legislativa (AL) (2019)
Ley de creación del Sistema Salvadoreño para la Calidad. El Salvador.
- Asamblea Legislativa (AL) (2019)
Ley contra la usura. El Salvador.
- Asamblea Legislativa (AL) (2019)
Ley de medicamentos. El Salvador.
- Asamblea Legislativa (AL) (2019)
Ley especial de lotificaciones y parcelaciones para uso habitacional. El Salvador.
- Asamblea Legislativa (AL) (2019)
Ley de fomento, protección y desarrollo para la micro y pequeña empresa. El Salvador.
- Asamblea Legislativa (AL) (2019)
Ley de firma electrónica. El Salvador.
- Asamblea Legislativa (AL) (2019)
Ley para facilitar la inclusión financiera.
El Salvador.
- Asamblea Legislativa (AL) (2019)
Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa. El Salvador.
- Asamblea Legislativa (AL) (2019)
Ley de Procedimientos Administrativos.
El Salvador.
- Cabanellas de Torres, Guillermo (1993)
Diccionario Jurídico Elemental, Editorial Heliasta S.R.L., Página 97 y 98.
- Constitución de la Republica de El Salvador (1983) Art. 101 inciso segundo.
- Defensoría del Consumidor (DC) (2015)
Criterios jurisprudenciales de protección al consumidor. El Salvador.
- Ruiz D., G. (2018) *Soberanía del consumidor y libertad de elección en países en desarrollo.* *Revista de Economía Institucional,* 20(38), 71-95.
- Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia (SCn) (2013) *Inconstitucionalidad 9-2010.* San Salvador.



Descarga la App
Defensoría 2.0

**Asesoría, información
y denuncias**

 **7860-9704**

www.defensoria.gob.sv



**Defensoría
del Consumidor**



GOBIERNO DE
EL SALVADOR