

## SOLICITUD DE INFORMACIÓN NÚMERO 85-08/2019

1. Me proporcionen los datos de los reclamos presentados por los usuarios de comercio electrónico. Información correspondiente al periodo 2016-2018 de todas las denuncias que tengan relacionadas a usuarios de comercio electrónico en el país. Casos relacionados o vinculados a temas de comercio electrónico, entendido como la adquisición o prestación de bienes o servicios de parte de proveedores a consumidores en uso de mecanismos de comunicación electrónico, tales como: sitios o portales de compra en internet, por mensajes de ejecución USSD, adquisición de suscripciones o servicios por la web.

4. Quejas o denuncias interpuestas por usuarios inconformes con el servicio recibido de proveedores electrónicos.

6. ¿Cuáles son las principales causas de denuncias a los proveedores de comercio electrónico?

9. Datos estadísticos de denuncias y quejas por proveedores electrónicos que hayan defraudado o estafado al consumidor.

Respuesta a los requerimientos número 1, 4, 6 y 9:

Fuente: Unidad de Análisis de Consumo y Mercados. Septiembre 2019.

- El sistema de registro de las atenciones no cuenta con un campo específico para registrar si el producto o servicio que origina un reclamo fue adquirido a través de un medio electrónico; por lo tanto, los datos presentados corresponden al resultado de revisar el relato del consumidor acerca del caso en busca de una confirmación de que la compra se realizó por esta vía.
- Debido a que la solicitud pide en términos generales, información sobre las causas que originan las denuncias, se ha elaborado dos tablas con la clasificación por sector y motivo de estos casos:

### Denuncias relacionadas a comercio electrónico por motivo

De enero de 2016 a diciembre de 2018

Motivo	Denuncias
Incumplimiento de contrato u oferta	40
Cobros, cargos y comisiones indebidas	6
Mala calidad del producto o servicio	3
Cláusulas abusivas	2
Derecho de retracto y desistimiento de compra	2
Incumplimiento de garantía	1
<b>Total</b>	<b>54</b>

## Denuncias relacionadas a comercio electrónico por motivo

De enero de 2016 a diciembre de 2018

Sector	Denuncias
Servicios	19
Transporte	5
Prendas de vestir	4
Artículos del hogar	4
Electrodomésticos	4
Telecomunicaciones	3
Turismo	3
Ahorros	3
Equipo informático	2
Alimentos	2
Servicios electrónicos financieros	2
Salud	1
Créditos	1
Escolar	1
<b>Total</b>	<b>54</b>

### 2. Principales riesgos que corre el usuario al solicitar servicios o productos por canales electrónicos provistos para el comercio electrónico.

Respuesta:

- Uno de los principales riesgos que corre un consumidor al comprar en línea, es que su producto no llegue al lugar solicitado o el servicio adquirido no se prestado.
- Otro riesgo con el que el consumidor se puede encontrar, es que el proveedor no esté domiciliado en el país y en consecuencia no pueda cumplir con la garantía o el consumidor no pueda denunciarlo.
- Que el producto o servicio que le entreguen no sea el que le ofrecieron por medio electrónico, entre otros.

Fuente: Dirección Centro de Solución de Controversias. Septiembre 2019.

### 3. Medidas que ha tomado la defensoría para reforzar la seguridad virtual.

Respuesta:

1. La principal medida tomada por la Defensoría del Consumidor fue que, en agosto 2018, entró en vigencia la reforma sobre el tema de comercio electrónico en la Ley de Protección al Consumidor en sus artículos 21-A, 21-B, 44 literal "Q," entre otros.
2. Por otra parte, la Defensoría del Consumidor, ha realizado inspección a la paginas web de los proveedores que brindan este servicio de venta de productos o servicios en línea, con el objetivo de verificar el cumplimiento de las obligaciones que estos proveedores deben de cumplir.

Fuente: Dirección Centro de Solución de Controversias. Septiembre 2019.

## **5. Proveedores en El Salvador que hacen comercio electrónico.**

### **Respuesta:**

No se cuenta con esta información como Dirección del Centro de Solución de Controversias; sin embargo, la Defensoría del Consumidor realizó un estudio denominado: "Comercio electrónico en El Salvador. Mercados digitales conectados con tus derechos", el cual contiene un análisis de criterios de protección al consumidor, en proveedores que ofrecen productos y servicios mediante tiendas en línea en El Salvador. Ello en la sintonía de que se trata de un sector estratégico para el quehacer institucional y en el marco de una colaboración de barridos de sitios web que se trabajó con el ICPEN (International Consumer Protection and Enforcement Network), una asociación que agrupa a más de 58 agencias de protección del consumidor en el mundo.

El análisis de sitios web se llevó a cabo entre enero y febrero de 2018, bajo el objetivo de determinar si los establecimientos contaban con diversas características que permitan a los consumidores tomar decisiones informadas, es decir, donde se protejan sus derechos. Metodológicamente, se procedió a seleccionar una muestra de 27 establecimientos comerciales, de los cuales 17 (63%) ofrecen bienes y servicios por medio de sitios web.

Este estudio puede consultarse o descargarse en el siguiente enlace electrónico:

[https://www.defensoria.gob.sv/wp-content/uploads/2015/04/comercio\\_electronico.pdf](https://www.defensoria.gob.sv/wp-content/uploads/2015/04/comercio_electronico.pdf)

**Fuente: Dirección Centro de Solución de Controversias y  
www.defensoria.gob.sv. Septiembre 2019.**

## **7. Con la integración de El Salvador a la Red global E-Consumer para proteger a los consumidores en el comercio electrónico, ¿cuáles han sido las ventajas y cuáles han sido las principales denuncias si es que se han realizado por este medio?**

### **Respuesta:**

Hasta esta fecha, no se ha recibido denuncias por Red global E-Consumer.

**Fuente: Dirección Centro de Solución de Controversias. Septiembre 2019.**

## **8. ¿Cuál sería el papel de la defensoría al realizar estas denuncias en línea?**

### **Respuesta:**

El papel principal de la Defensoría del Consumidor, cuando se interponen estas denuncias es, resolver a los consumidores los problemas que se les presenten a través de los medios alternos de solución de controversias y si es necesario iniciar el proceso Sancionador en el Tribunal Sancionador.

**Fuente: Dirección Centro de Solución de Controversias. Septiembre 2019.**

## **10. El criterio de territorialidad utilizado por el Tribunal Sancionador en la aplicación de la LPC en cuanto a proveedores vinculados al comercio electrónico y Documentación**

consistente en memorándums, denuncias, opiniones, informes, reseñas, libros o cualquier texto elaborado o revisado por la Dirección Jurídica y de la Dirección de Vigilancia de Mercado de esa Defensoría relacionado a: El criterio de territorialidad utilizado por el Tribunal Sancionador en la aplicación de la LPC en cuanto a proveedores vinculados al comercio electrónico y cualquier documento que obre en poder de tales dependencias que retome el tema del Comercio Electrónico.

**Respuesta:**

Luego de haber revisado la presente solicitud de información con la Unidad Jurídica del Tribunal Sancionador, se confirma que hasta el momento no existe criterio emitido por ese Tribunal en relación a la territorialidad vinculada al comercio electrónico, es decir, no se ha dado trámite a ningún caso vinculado a esa temática.

**Fuente: Secretaría del Tribunal Sancionador. Septiembre 2019.**

**11. Y finalmente ¿Cuál es la participación de la Defensoría del Consumidor, en la creación de La Ley de Comercio Electrónico?**

**Respuesta:**

Como primer punto, la Defensoría del Consumidor forma parte de la Comisión de Economía de la Asamblea Legislativa, comisión que tiene como objetivo principal el análisis, discusión y brindar aportes sobre la elaboración de la Ley de Comercio Electrónico, comisión en la que, además, participan diversos sectores de la sociedad entre ellas instituciones públicas y empresa privada.

La Defensoría del Consumidor, juega un papel muy activo en dicha comisión, por el hecho que es la única institución que tiene experiencia en el tema de comercio electrónico, ya que, dentro de sus competencias se encuentra la de velar y proteger efectivamente los derechos e intereses de las personas consumidoras cuando hagan uso de esta nueva modalidad de contratación.

En consecuencia, de lo anterior, la Ley de Protección al Consumidor en los artículos 4 letra q), 21-A y 21-B, le dan la competencia a la Defensoría del Consumidor para conocer y atender las problemáticas en Comercio Electrónico en las relaciones existentes entre proveedores y consumidores conocida como (B2C), siendo así, la Ley de Protección al Consumidor el primer cuerpo normativo vigente en El Salvador que regula el comercio electrónico.

Por todo lo antes mencionado, la participación de la Defensoría del Consumidor en la creación de esta nueva ley, es para aportar nuestra experiencia en el tema de comercio electrónico, así como ser garante que no se regule un mismo hecho en diferentes cuerpos normativos, y finalmente, que con la integración de la ley, en este nuevo cuerpo normativo queden comprendidas solo las otras modalidades de comercio electrónico que no sean B2C, porque está (B2C) ya se encuentra en el ámbito de nuestra competencia.

**Fuente: Gerencia de Procuración, Dirección Jurídica. Septiembre 2019.**