



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

“Propuesta de reformas a la Ley de Protección al Consumidor”

Principales contenidos y justificaciones

Contenido de la Reforma de la LPC

Con la evolución que ha tenido el mercado, especialmente respecto de las nuevas modalidades de contratación disponibles para los consumidores, se vuelve indispensable que la Ley de Protección al Consumidor sea reformada para responder a las necesidades actuales y futuras de las personas consumidoras.

En ese sentido, se identifica la necesidad de actualizar el contenido de la Ley de Protección al Consumidor, incorporando a la misma derechos para los consumidores, obligaciones para los proveedores y herramientas que nos permitan desarrollar nuestras funciones efectivamente.

La propuesta de reforma contiene un total de 63 artículos, entre los cuales se propone modificar 46 y adicionar 17 nuevas disposiciones.

Contenido de la Reforma de la LPC

Ampliación de Derechos, Obligaciones, Infracciones y Prescripción:

- ✓ Conceptos
- ✓ Derechos de los consumidores
- ✓ Obligaciones para los proveedores
- ✓ Infracciones
- ✓ Prescripción

Protección de los Derechos Económicos de los Consumidores:

- ✓ Sector Financiero
- ✓ Sector Comercial
- ✓ Práctica abusiva

Otros Aspectos Novedosos:

- ✓ Creación de una sección especial de procedimiento de retiro de productos riesgosos
- ✓ Reformas al apartado especial de Comercio Electrónico

Funcionamiento Institucional:

- ✓ Adecuación a LPA
- ✓ Competencias de la DC
- ✓ Estructura de la DC

Ampliación de Derechos, Obligaciones, Infracciones y Prescripción

- ✓ **Consumidor (art. 3 letra a)**
- ✓ Proveedor (art. 3 letra b)
- ✓ Publicidad Ilícita (art. 31)

JUSTIFICACIÓN:

Se ha identificado la necesidad de **armonizar la LPC** a la jurisprudencia emitida por el TSDC en estos 15 años. De igual manera, se incluye dentro del concepto a las MYPE, homologándolo con lo establecido en su ley especial (art. 34).

En cuanto al concepto de **publicidad ilícita** se vuelve indispensable ampliar los tipos de publicidad que entran en dicho concepto, y de esta manera brindar una protección más amplia.

Derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores

Obligaciones de los proveedores

- ✓ Cumplimiento de la oferta a los consumidores (art. 24)
- ✓ Obligación general de información respecto del **cobro de la propina** (art. 27 inciso final)
- ✓ Obligaciones relativas a los proveedores que prestan el **servicio de parqueos** (art. 27-A)
- ✓ Obligaciones relativas a las **tarjetas de regalo** (art. 27-B)
- ✓ Obligación de información en cuanto a **productos genéticamente modificados**, alimentos o elementos derivados de los mismos destinado para consumo humano o animal (art. 28)
- ✓ Obligación de reforzar las información cuando se trate de **promociones u ofertas** especiales (art. 30)
- ✓ Obligación de subsanación errores en la publicidad **“fe de errata”**(art. 31-A)

Derechos de los consumidores

- ✓ Protección frente a la **publicidad ilícita** (art. 4 letra d)
- ✓ Reclamar y **recibir compensación** (art. 4 letra i)
- ✓ Contar con **mecanismos de atención de reclamos** por parte de los proveedores (art. 4 letra r)

JUSTIFICACIÓN:

Con el objetivo ampliar la protección y defensa de los derechos de los consumidores, se ha identificado la necesidad de incorporar al texto de la LPC nuevos derechos, así como obligaciones para los proveedores, que vienen a reforzar el derecho de recibir la información completa, clara, precisa, veraz y oportuna por parte de los proveedores, en bienes, servicios y alimentos.

Infracciones y prescripción

- ✓ Leves (art. 42)
- ✓ Graves (art. 43)
- ✓ Muy graves (art. 44)
- ✓ **Prescripción de las infracciones (art. 107)**

JUSTIFICACIÓN:

Se volvió necesario ampliar el catálogo de infracciones en vista de los nuevos derechos y obligaciones agregadas a esta LPC.

Se amplía también el plazo de prescripción de dichas infracciones con la finalidad de completar los procedimientos administrativos correspondientes.

Protección de los Derechos Económicos de los Consumidores

Protección de intereses económicos de los consumidores

SECTOR FINANCIERO

- ✓ **Calculo de intereses** (art. 12)
- ✓ **Comisiones, cargos y recargos** (art. 12-A)
- ✓ Obligación especial para proveedores de servicios financieros: (art. 19 letras a) y d)
- ✓ Prohibiciones especiales para proveedores de servicios financieros (art. 20 letra a)
- ✓ **Intervención de la DC en casos de sobreendeudamiento** (art. 19-A)

SECTOR COMERCIAL

- ✓ Entrega Diferida (art. 13)
- ✓ **Derecho de retracto** (art. 13-A)
- ✓ **Derecho a darse de baja** (art. 13-B)
- ✓ **Reversión de pagos** (art. 13-D)
- ✓ Obligación para el proveedor de entregar el finiquito o cancelación y garantías una vez extinta la relación contractual (art. 26-A)
- ✓ **Garantía (arts. 33, 34, 34-A)**

JUSTIFICACIÓN:

Con el objetivo de ampliar la protección y defensa de los derechos económicos de las personas consumidoras, se identificaron disposiciones que necesitaban ser desarrolladas con mayor profundidad dentro de la ley, pues, existían artículos como las garantías, que eran inoperantes.

Asimismo, era necesario crear nuevas facultades de a DC en caso de sobreendeudamiento, ya que, este es un tema que afecta a gran parte de la sociedad.

Otros Aspectos Novedosos



Retiro del mercado de productos o servicios peligrosos o riesgosos

Sección Especial de arts. 10-A hasta 10-I

JUSTIFICACIÓN:

Se ha identificado la importancia de contar con un procedimiento que sea vinculante para los proveedores de cómo hacer el retiro de los productos que representen un riesgo para la vida y salud de los consumidores, ya sea de oficio por la DC o provenientes de las diferentes alertas internacionales

Obligaciones especiales para proveedores de bienes y servicios mediante comercio electrónico (arts. 21-A y 21-B)

JUSTIFICACIÓN:

Con el auge de las tecnologías, se han identificado problemáticas en la aplicación de dichas disposiciones. En ese sentido se ha buscado reforzar y modificar las obligaciones especiales de este sector, con la finalidad garantizar más el respeto de los derechos de las personas consumidoras, especialmente en esta nueva modalidad de contratación que en estos últimos años ha sido la más utilizada.

Funcionamiento Institucional



Adecuación a Ley de Procedimientos Administrativos

- ✓ Procedimiento de revisión de contratos de adhesión de servicios financieros (art. 22)
- ✓ Eliminación del término “improcedencia” (art. 105)
- ✓ Plazo para concluir el trámite adicional de Medios Alternos de Solución de Controversias (art. 108)
- ✓ Denuncia: requisitos, plazos para subsanar deficiencias, trámite para declararla inadmisibles (art. 109)
- ✓ Plazos para realizar la conciliación (art. 111)
- ✓ Procedimiento Administrativo Sancionatorio:
 - ✓ Excusas y Recusaciones (art. 87)
 - ✓ Trámite (art. 144)
 - ✓ Procedimiento simplificado (art. 144-A)
 - ✓ Resolución Final (art. 147)
 - ✓ Aclaraciones y correcciones (art. 148)
- ✓ Aplicación supletoria de la LPA (art. 167)

JUSTIFICACIÓN:

Adecuación de los procedimientos administrativos tal y como lo establece el art. 166 de la LPA.

Competencias de la DC

- ✓ Extensión del plazo para desarrollar y finalizar auditorías (art. 58 letra f)
- ✓ **Representación de los consumidores en medios alternos de solución de controversias, instancias administrativas y judiciales** (art. 58 letra i)
- ✓ **Realizar allanamientos y registros (art. 58 letra s)**
- ✓ Medidas cautelares (art. 100)
- ✓ Actas emitidas por funcionarios de la DC (art. 101)
- ✓ **Inspecciones por medio de delegado encubierto (art. 101-A)**
- ✓ Elaboración de denuncia oficiosa de interés colectivo determinado o determinable (art. 109-A)
- ✓ Colectivización de denuncias (art. 109-B)
- ✓ Ampliación de causales para inicio del procedimiento administrativo sancionatorio (art. 143 letra c)
- ✓ Fortalecimiento del SNPC (arts. 152, 153 y 154)

JUSTIFICACIÓN:

Con la finalidad de contar con más herramientas que brinden una mayor protección a las personas consumidoras, así como, realizar los procedimientos administrativos correspondientes, se amplían las competencias de la DC.

Estructura de la DC

- ✓ Período de **ejercicio del cargo de Presidente y miembros del TS** (arts. 66 y 81)
- ✓ **Patrimonio de la DC (art. 91)**
 - ✓ Multas (art. 54), relativo al destino de las multas y que las mismas formen parte del patrimonio de la DC.
- ✓ **Ampliación de miembros Tribunal Sancionador (art. 79)**
- ✓ Requisitos para ser miembro del TSDC (art. 80)

JUSTIFICACIÓN:

Se considera necesario dotar a la DC de más recursos económicos, ya que desde el año 2005 que nació la LPC, se le han otorgado nuevas competencias y los servicios que se brindan a la población son gratuitos. Asimismo, han entrado en vigencia otros cuerpos normativos que le otorgan atribuciones a esta Institución. No obstante, el presupuesto sigue siendo el mismo, inclusive se ha visto reducido en el presente ejercicio fiscal.

Gracias.

