



DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

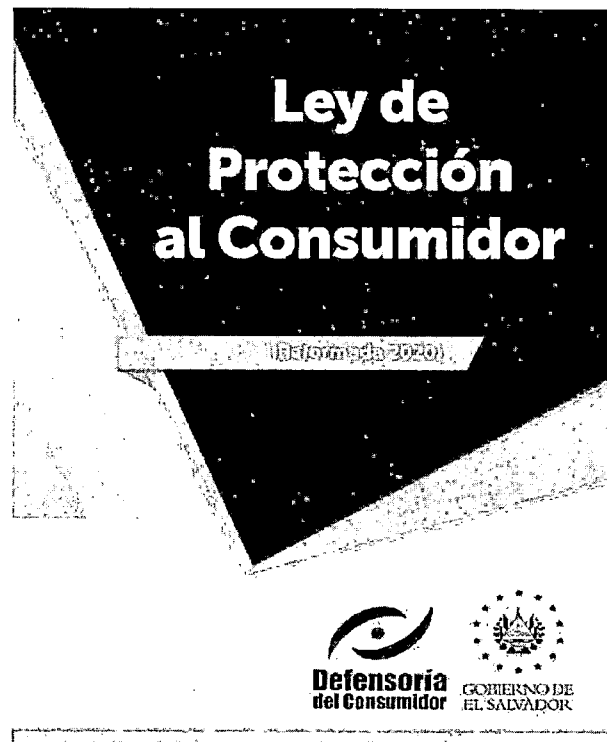
# **"Marco Normativo de la aplicación del Sistema Internacional de Unidades para la protección de las personas consumidoras"**

Abril 2023

# Ley de Protección al Consumidor

## Objetivo:

Proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores.



Art. 58 f) Realizar inspecciones, auditorías y requerir de los proveedores los informes necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

*\*Fuente: Ley de Protección al Consumidor.*

# Derechos de los consumidores

Todos los consumidores  
**TIENEN DERECHO A:**

- 

Exigir información completa del servicio o producto que esté a punto de adquirir.
- 

Verificar que recibe el bien o servicio bajo las condiciones ofertadas y con su respectiva garantía.
- 

Asegurarse de pagar únicamente por productos o servicios efectivamente recibidos.
- 

Protección para evitar caer en publicidad engañosa o falsa.
- 

Protección total al no recibir la calidad o cantidad que promete un servicio o producto.
- 

Retracto o desistimiento de contratos, y denunciar su renovación si ha sido sin su consentimiento.
- 

Protección ante riesgos de vida, salud o integridad.
- 

Compensación si le entregan un producto o servicio distinto al ofrecido.
- 

Reversión del pago al no recibir el bien o servicio; si resulta defectuoso o no corresponde con su compra.

Un consumidor informado actúa por sus derechos.

Contáctanos a través de WhatsApp  
 7844-1482

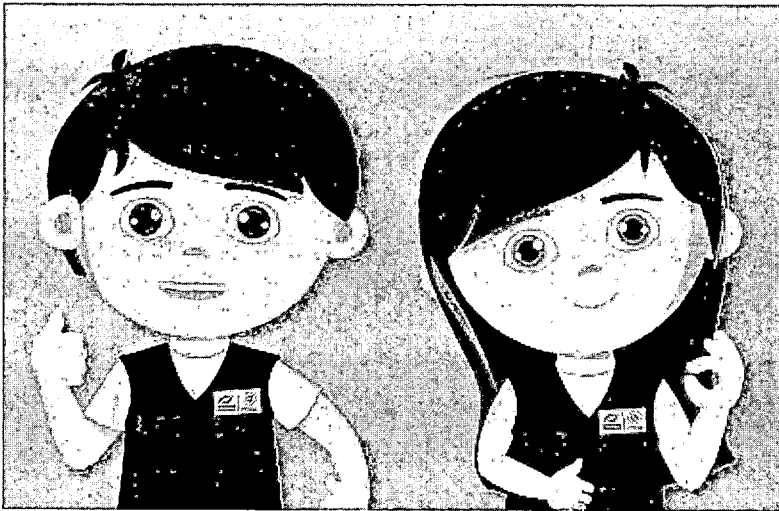
Los derechos de la persona consumidoras son condiciones mínimas que deben gozar y exigir en sus relaciones de consumo con el proveedor al hacer una compra, contratar un servicio o establecer una relación comercial.

Los Derechos básicos están reconocidos a nivel mundial por las Directrices de Naciones Unidas y en nuestro país, por la Ley de Protección al Consumidor.

# Derechos de los consumidores

---

## Capitulo I de la LPC: Disposiciones Generales



### Derechos básicos de los consumidores (Art.4 )

Recibir del proveedor información completa precisa, veraz, clara y oportuna que determine las características de los productos y servicios a adquirir, así como también de los riesgos o efectos secundarios, si los hubiere, y de las condiciones de la contratación. (literal c)

# Derechos de los consumidores

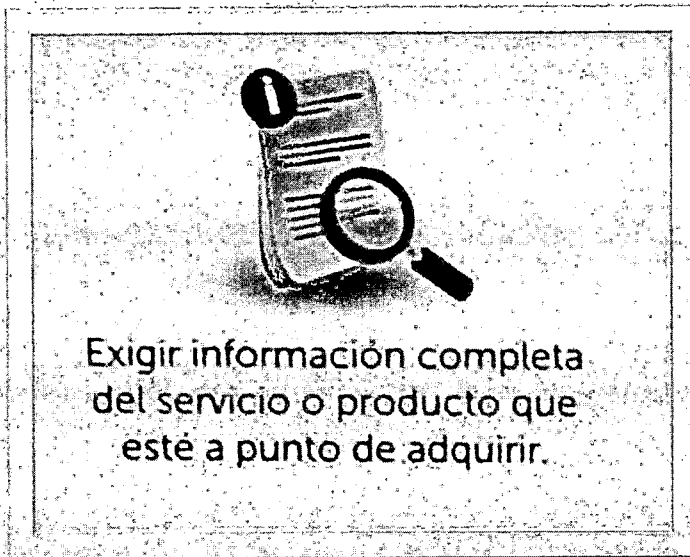
---

## Capitulo IV Derecho a la Información

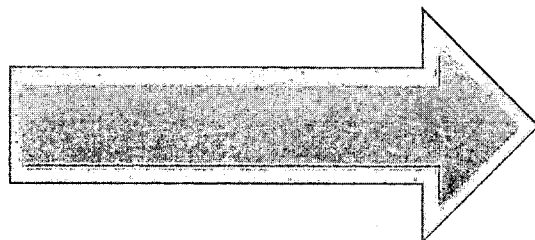
Obligación general de información (LPC: Art. 27)

- a) El origen, composición y finalidad;
- b) La calidad, cantidad, peso o medida,
- c) El precio
- d) Fecha de caducidad de los bienes perecederos;
- e) Las instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo, advertencias y riesgos previsibles.

Todo detallista deberá marcar en los empaques o envases de los productos, en carteles visibles o en cualquier otro medio idóneo, el precio de venta al consumidor.



# Ley de Creación del Sistema Salvadoreño para la Calidad



Art. 59. Obligación de calibración comercial.

Art. 89. Sanción no tener calibrado los instrumentos de medida.

Art. 39. Deroga el artículo 89 de la Ley del CONACYT y por tanto la sanción a aplicar.



## Disposiciones de la LPC en materia de reglamentación técnica

---



### Competencias. Art. 58 j) LPC:

“Velar por el cumplimiento de las normas obligatorias de seguridad, información, etiquetado, calidad, pesos y medidas de los bienes y servicios que se comercializan en el mercado”.\*



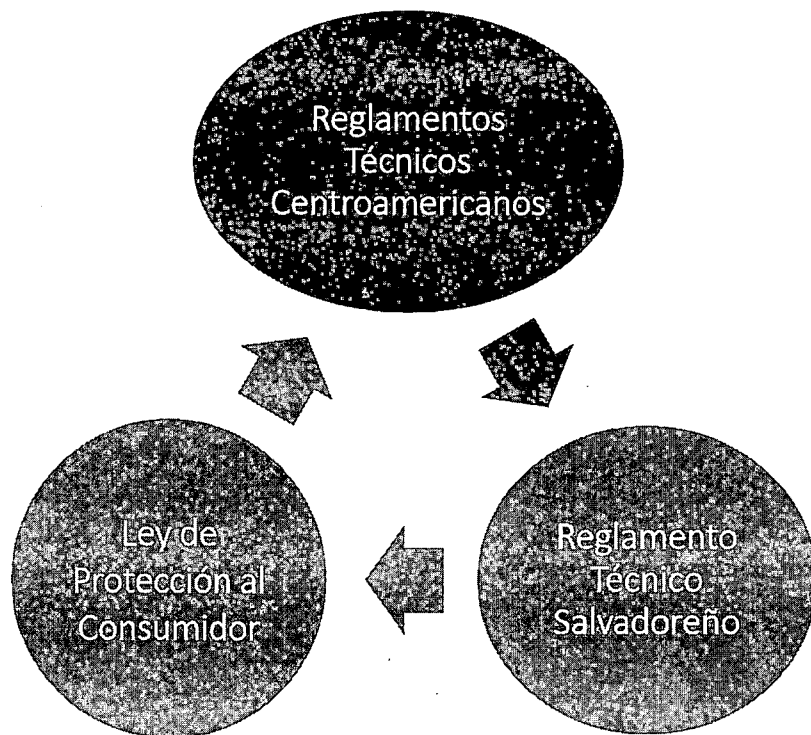
*\*Fuente: Ley de Protección al Consumidor.*



# Verificación de reglamentación y normas técnicas

---

## Fundamentos legales



## Objetivos:

- Proteger la salud, seguridad y el bolsillo de los y las consumidoras.
- Brindar información útil para que las y los consumidores tomen decisiones de compra debidamente informados.
- Promover en los proveedores el cumplimiento de las normativas vigentes a fin de asegurar que la inocuidad, calidad, contenido neto, etiquetado de los alimentos e instrumentos de pesaje de funcionamiento no automático, que se comercializan en el territorio nacional no pongan en riesgo la salud y los intereses económicos de las y los consumidores.

# Verificación del RTS 01.02.01:18 Metrología. Sistema internacional de unidades

<b>DIARIO OFICIAL.</b> - San Salvador, 04 de junio de 2019		173
REGLAMENTO TÉCNICO SALVADOREÑO	RTS 01.02.01:18	
<b>METROLOGÍA. SISTEMA INTERNACIONAL DE UNIDADES</b>		
Correspondencia: Este Reglamento Técnico Salvadoreño tiene correspondencia con la norma ISO 8000-1 Cantidad y Unidades, especificaciones con la sección de Unidades.		
ICS 01.060	RTS 01.02.01:18	
Editado por el Organismo Salvadoreño de Reglamentación Técnica, ubicado en 1a Calle Poniente, Final 41 Av. Norte, N° 18, San Salvador, Col. Flor Blanca. San Salvador, El Salvador Teléfono (503) 2590-5323 y (503) 2590-5335. Sitio web: <a href="http://www.osartec.gob.sv">www.osartec.gob.sv</a>		
Derechos Reservados		

## 1. Objeto

1.1 Definir las **magnitudes, unidades de medida y los símbolos** correspondientes del Sistema Internacional de Unidades (SI) y otras unidades fuera del SI, que han sido reconocidas por la Conferencia General de Pesas y Medidas (CGPM).

1.2 **Establecer un lenguaje común** que responda a las exigencias actuales de las diferentes actividades de medición en el país.

## 2. Ámbito de aplicación

Aplica a todas las actividades, en donde se describa, mencionen y utilicen unidades de medida.

## 5. Unidades del Sistema Internacional (SI)

El sistema incluye dos clases de unidades: cuya unión constituye el sistema coherente de unidades del SI: **1) unidades básicas y 2) unidades derivadas.**

## 5.5 Reglas de escrituras de los nombres y símbolos de las unidades

# Verificación del RTS 01.02.01:18 Metrología. Sistema internacional de unidades

<b>DIARIO OFICIAL - San Salvador, 04 de junio de 2019</b>		<b>173</b>
REGLAMENTO TÉCNICO SALVADOREÑO	RTS 01.02.01:18	
<b>METROLOGÍA. SISTEMA INTERNACIONAL DE UNIDADES</b>		
Correspondencia: Este Reglamento Técnico Salvadoreño tiene correspondencia con la norma ISO 8000-1 Cantidad y Unidades, especificaciones con la sección de Unidades.		
ICS 01.060	RTS 01.02.01:18	
Editado por el Organismo Salvadoreño de Reglamentación Técnica, ubicado en 1a Calle Poniente, Final 41 Av. Norte, N° 18, San Salvador, Col. Flor Blanca. San Salvador, El Salvador Teléfono (503) 2590-5323 y (503) 2590-5335. Sitio web: <a href="http://www.osartec.gob.sv">www.osartec.gob.sv</a>		
Derechos Reservados		

## 5.1 Unidades básicas

El SI se fundamenta en las siete unidades básicas mostradas en la Tabla 1.

Tabla 1. Unidades básicas del SI

Magnitudes	Unidad básica	Símbolo
longitud	metro	m
masa	kilogramo	kg
tiempo	segundo	s
corriente eléctrica	ampere	A
temperatura termodinámica	kelvin	K
cantidad de sustancia	mol	mol
intensidad luminosa	candela	cd

## 5.2 Unidades derivadas

Las unidades derivadas se expresan algebraicamente en términos de unidades básicas. Sus símbolos se obtienen por medio de los signos matemáticos de la multiplicación y de la división, por ejemplo, la unidad del SI para la velocidad es el metro por segundo (m/s).

## Reglas de escrituras de los nombres y símbolos de las unidades\*

No es "5lts."; es "5 L"  
 No es "8 mts."; es "8 m"  
 No es "24 hrs."; es "24 h"  
 No es "30 cms."; es "30 cm"  
 No es "100 grs."; es "100 g"  
 No es "15 KMS"; es "15 km"  
 No es "60 seg."; es "60 s"  
 No es "4 kgs."; es "4 kg"

Letra romana

Sin punto, ni en plural

Son símbolos, no abreviaturas

REGLAS GENERALES	CORRECTO	INCORRECTO
1 No se pone punto después del símbolo	kg	Kg.
2 El símbolo de la unidad es el mismo en singular como en plural	1 kg 10 kg	10 kgs
3 No se acepta el uso de abreviaturas	m	Mt
4 No se deben combinar nombres con símbolos	m/s	m/seg
5 Todos los símbolos se escriben con letras minúsculas, aquellos que provienen del nombre del científico se escriben con mayúscula	metro = m Newton = N Volt = V	M N v
6 Los símbolos se escriben a la derecha de los valores numéricos separados por un espacio en blanco	10 m 25 kg	10m 25kg
7 Los números que representan las cantidades de miles y de millones se deben dejar espacios en blanco, y para separar la parte decimal se debe utilizar la coma	10 256 325,234 10 256 325.234	10'256.325.234

\*Fuente: Centro de Investigaciones de Metrología.

## Verificación de reglamentación y normas técnicas

Sondeo del  
establecimiento

Plan de Inspección

Verificación de los  
aspectos técnicos

Identificación de  
hallazgos



Elaboración de informe de  
hallazgos LPC.

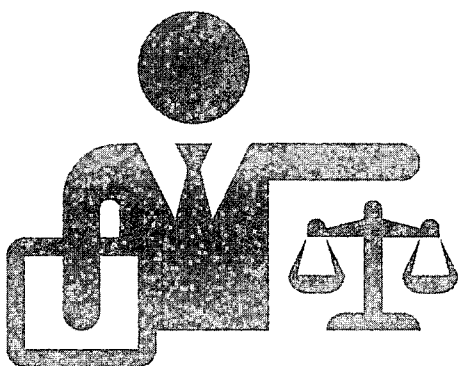
Conformación del expediente

Enviar área legal

# Esquema general para el análisis de vigilancia y verificación reglamentación y normas técnicas

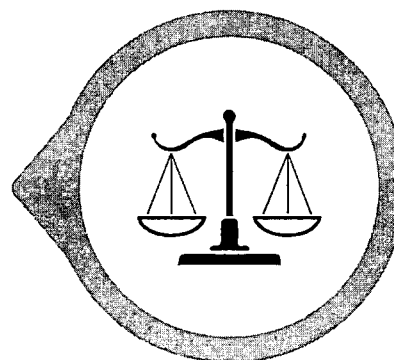
## Dirección Jurídica

- Analiza el expediente.
- Si el caso no procede, desestima la causa y la devuelve a Dirección de Vigilancia de Mercado.
- En caso de proceder, se presenta denuncia a Tribunal Sancionador.

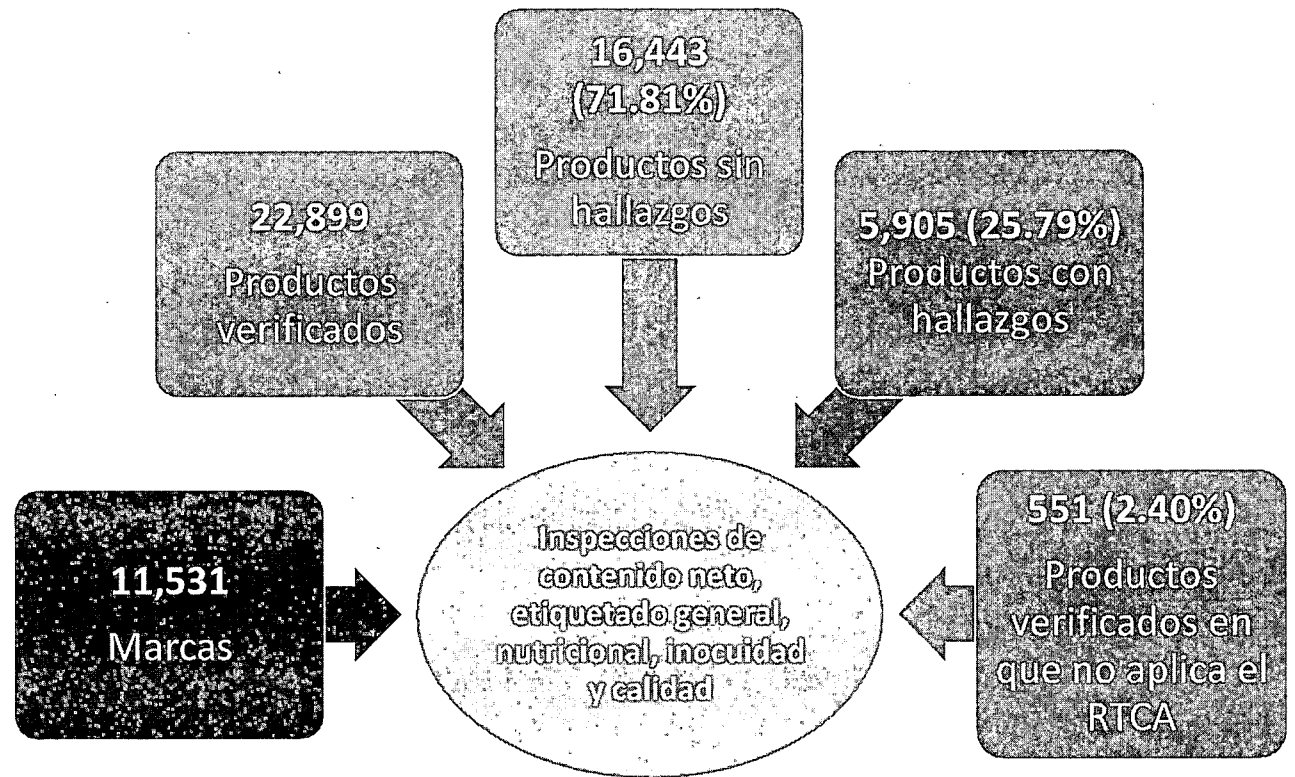
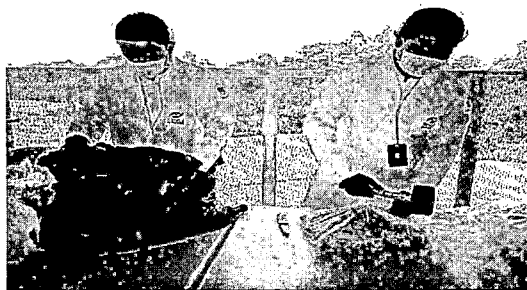


## Tribunal Sancionador

- Es el órgano independiente de la DC que, en primer término recibe la denuncia.
- Ante él se ejerce el derecho de defensa.
- Se produce la prueba para defensa.
- Impone o no una sanción por la infracción.



# Resultados de verificación reglamentos y normas técnicas



Fuente: Elaboración propia en base a los informes de inspección de inocuidad, calidad, contenido neto, etiquetado general y nutricional en alimentos, junio 2010 a marzo 2023

# Unidades de medición fuera del SI de mayor uso en el salvador

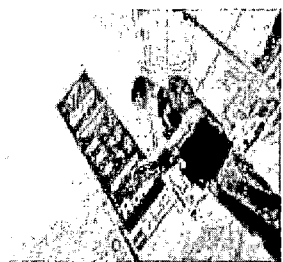
Unidad utilizada	A través del uso de valores de conversión oficial CIM	Unidad en el SI
 <b>MASA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Libra</li><li>• Arroba</li><li>• Quintal</li><li>• Tonelada corta</li><li>• Tonelada larga</li></ul> 	<b>kilogramo</b>
 <b>VOLUMEN</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Galón</li><li>• Onza fluida</li></ul> 	<b>litro</b>
 <b>LONGITUD</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vara</li><li>• Yarda</li></ul> 	<b>metro</b>
 <b>ÁREA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Manzanas</li></ul> 	<b>m<sup>2</sup></b>







**Defensoría  
del Consumidor**



**¡Gracias!**