

REFORMAS A LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 2024



Contenido

Sujetos obligados, derechos del consumidor y obligaciones de los proveedores

01.

Competencias de la DC

02

Medios Alternos

03.

Protección de los Derechos Económicos de los Consumidores

04.

Promoción y ofertas especiales y publicidad Ilícita

05

06.

Comercio Electrónico

07

Productos o servicios peligrosos o riesgosos

08.

Sistema Nacional de Protección al Consumidor

09

Actos previos y potestad sancionadora

10.

Infracciones, atenuantes y prescripción



Sujetos obligados, derechos del consumidor y obligaciones de los proveedores





Sujetos de la ley

Art. 3 literal a) LPC.

Se considera consumidor o usuario:

Toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute como destinatario final, bienes o servicios **para satisfacer una necesidad propia.**

También es considerado consumidor o usuario el que **reciba oferta de los mismos**

No se considera consumidor:

Toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice bienes o servicios **ligados de forma inherente a su actividad económica** como proveedor. Salvo el caso del micro y pequeño empresario

Tipos de consumidores:

Públicos o privados, individual o colectivo de quienes los producen, comercialicen, faciliten, suministren o expidan.

Sujetos de la ley

Art. 3 literal b) LPC. Se considera proveedor:

Toda persona natural o jurídica, que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, suministro, construcción, distribución, alquiler, facilitación, comercialización o contratación de bienes, transformación, almacenamiento, transporte, así como de prestación de servicios a consumidores, mediante el pago de precio, tasa o tarifa.

Asimismo, será considerado proveedor quien, en virtud de una eventual contratación comercial, entregue a **título gratuito** bienes o servicios.

EXCLUSIÓN:

Las tasas municipales o tributarias, y los precios regulados por Ley en otras normativas de carácter público o privado.



Derechos de los consumidores

Art. 4 de la LPC



d) Ser protegido contra todas las modalidades de publicidad ilícita



i) Reclamar y recibir compensaciones en el caso de que los productos o servicios sean entregados en calidad, cantidad o forma diferente de la ofrecida.

Pudiendo elegir el consumidor:

- **La reversion de pagos** (art. 13-D LPC) o
- **Los alcances de la garantía** (art. 34 LPC)

Siempre que se encontraren dentro de los plazos respectivos.



r) Tener a disposición y ser informado de los mecanismos, medios de contacto y procedimientos en caso de atención o reclamos; y, **recibir un comprobante o número de gestión del reclamo realizado.**

Obligaciones de los proveedores

Art. 7 de la LPC



j) Poner a disposición e informar a los consumidores sobre los mecanismos, medios de contacto y procedimientos a seguir en las atenciones o reclamos que estos presenten ante el proveedor,

Así como, la entrega de un comprobante o número de gestión del reclamo realizado.



k) No ofrecer, vender ni poner a disposición bienes o servicios **a precio superior al ofertado** por cualquier medio escrito o mediante avisos o carteles fijados en lugares visibles del establecimiento o etiquetas adheridas a los bienes.



Competencias de la DC



**Defensoría
del Consumidor**



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

Competencias de la DC y mecanismos de actuación

Art. 101 de la LPC:

1. **Hacer fe** mediante delegado o encomendados de la Defensoría del Consumidor.
2. **Prueba en contrario** pertinente y suficiente.
3. Equivalentes a las actas: Informes y otros documentos emitidos por los empleados y funcionarios DC.
4. Efectos probatorios de las **diligencias virtuales**:
 - 4.1. No firma de los intervinientes, salvo los funcionarios de la DC.
 - 4.2 Respaldo mediante tecnología de la información.
 - 4.3 la comunicación de las diligencias para sus respectivos efectos legales





Registros o allanamientos

Art. 58 literal s)

La DC presentará **solicitud de allanamiento al juez** de lo contencioso administrativo deberá contener lo siguiente:

1. Fecha y hora en la que se realizará el registro o allanamiento.
2. El objeto del procedimiento dentro del cual se realizará.
3. Las personas que participarán en la diligencia.
4. La dirección del inmueble en donde se practicará la diligencia.
5. Los elementos probatorios que se recabarán con el objeto del procedimiento.
6. Los fundamentos de hecho y derecho que justifiquen que el registro o allanamiento

El juez deberá resolver en un plazo de 24 horas

Allanamiento urgentes: emergencia nacional, calamidad pública, pandemias, entre otros

Inspecciones por medio de delegado encubierto.

Art. 101 - A de la LPC

El delegado encubierto es un **representante de la Defensoría del Consumidor autorizado** para constatar el cumplimiento de:

- promociones y ofertas,
- la existencia de aumento del precio de bienes o servicios por comprar con la tarjeta de crédito o diferenciadores por comprar en efectivo,
- prácticas abusivas,
- publicidad ilícita o falsa,
- obligaciones y prohibiciones especiales para los proveedores de servicios financieros y
- verificar diferencia de precios entre el ofrecido o regulado por ley y el constatado.




**Defensoría
del Consumidor**

 7844-14



Medios Alternos


**Defensoría
del Consumidor**


GOBIERNO DE
EL SALVADOR

Ampliación del plazo de los medios alternos

Art. 108 LPC

Los medios alternos constituyen trámites **adicionales y previos al procedimiento administrativo sancionador**, para cuyo desarrollo y finalización el Centro de Solución de Controversias dispondrá de un plazo máximo de **doce meses** posteriores a su iniciación.

Excepción:

Se exceptúan de lo anterior los casos de interés colectivo determinado o determinable, en los cuales el plazo máximo será de **dieciocho meses**.

Consecuencia de no concluir con el plazo el procedimiento:

Se emitirá el auto de remisión que ponga fin a esa etapa y se continuará con el trámite respectivo **para el inicio del procedimiento administrativo sancionatorio**.





Denuncia

Art. 109 LPC

Los consumidores que se consideren afectados en sus derechos o intereses legítimos por actuaciones de proveedores de bienes o servicios que contravengan la ley, podrán presentar la denuncia, de forma **individual o colectiva**, ante la Defensoría a fin de que se resuelva administrativamente el conflicto.

e) En caso de las denuncias de interés colectivo a instancia de parte, se debe incluir el **nombramiento del representante o representantes del colectivo** de denunciantes.



Aplicación de Medios Alternos en Denuncias Oficiosas de Interés Colectivo

Art 109-A

- El presidente de la Defensoría del Consumidor podrá iniciar de **forma oficiosa** la tramitación de una denuncia colectiva de interés determinado o determinable conforme al artículo 109 y **hacer uso de los medios alternos** de solución de controversias.

Colectivización de Denuncias

Art. 109 -B

Cuando en la tramitación de denuncias se identifiquen pretensiones correspondientes a una pluralidad de personas que tengan un mismo fundamento, sean en contra del mismo proveedor y recaigan sobre una misma pretensión, se **procederá a la colectivización del expediente** para dar trámite a una denuncia colectiva.





Conciliación

Art. 111 LPC

Cuando las partes no hubieren logrado acuerdo alguno, se hará constar únicamente la ausencia de acuerdo, **excluyendo toda otra declaración o manifestación que estas vertieren en la audiencia;**

Si el acuerdo fuere parcial, se hará constar en acta el acuerdo y el proceso continuará sobre los puntos en que no hubo acuerdo.



Protección de los Derechos Económicos de los Consumidores





Cálculo de intereses

Art. 12 inciso segundo

En caso de mora:

- Procederá el cobro de interés moratorio o recargo, **pero en ningún momento podrá cobrarse ambos** ni procederá más de un cobro por el mismo hecho generador.
- El interes moratorio **se mantendrá fijo** hasta la extinción total de la mora.
- El cargo por mora se calculará y cobrará **sobre el capital vencido y no sobre el saldo total de la deuda**, aunque se pacte lo contrario.
- El cargo por mora no podrá exceder el **cinco por ciento** anual sobre el monto del capital vencido.

A circular inset image on the left side of the slide shows a close-up of hands signing a document. One hand is holding a pen and writing on the paper, while another hand points to a specific line. The background is blurred, showing other people in a meeting or office setting.

Entrega diferida, renuncia y desistimiento

Art. 13 LPC.

ENTREGA DIFERIDA:

Concepto:

Se entenderá por entrega diferida cuando el bien sea dado al consumidor o la prestación del servicio **se efectuó en un momento distinto y posterior al de la contratación.**

En cuanto a las contrataciones de servicios, existirá entrega diferida mientras no se haga uso efectivo de los mismos, **no bastando su mera puesta a disposición** del consumidor.

En ambos casos (bienes o servicios) adicionalmente al contrato deberá extenderse un comprobante firmado por las partes, constanding el lugar y la fecha en que se entregará, y las consecuencias del incumplimiento o retardo. **La omisión de entregar el comprobante no exime al proveedor de cumplir con la entrega del bien o servicio.**



Entrega diferida, renuncia y desistimiento

Art. 13 LPC.

RENUNCIA:

La mora del proveedor da derecho al consumidor a renunciar a que se le entregue el bien o se le preste el servicio, **debiendo el proveedor reintegrar lo pagado e indemnizar al consumidor en la cuantía no menor al interés legal en materia mercantil.**

DESISTIMIENTO:

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.**

Para ejercer el derecho de desistimiento, el consumidor deberá manifestarlo al proveedor por cualquier medio escrito, y este **deberá recibir la solicitud y entregar un comprobante o número de gestión.**



Entrega diferida, renuncia y desistimiento

Art. 13 LPC.

DESISTIMIENTO

En los casos que el precio del bien o servicio haya sido cubierto total o parcialmente con un crédito otorgado al consumidor por el proveedor o por un tercero, el **desistimiento del contrato también resolverá dicho crédito.**

El proveedor deberá notificar al o los terceros sobre el ejercicio del derecho del desistimiento del consumidor.

Todos los proveedores involucrados responderán **solidariamente** ante el consumidor.

Reversión de pagos

Art. 13-D) LPC.

Literal c) el objeto del contrato no corresponda con lo solicitado, o resulte defectuoso, **dentro del plazo de ocho días** a la entrega del bien o la prestación del servicio.

Para el ejercicio del derecho a la reversión de pagos, el consumidor deberá:

- **Presentar su solicitud** ante el proveedor por cualquier medio escrito del que quede constancia.
- En caso de que el proveedor se negare expresa o tácitamente a recibir la solicitud del consumidor, éste **podrá avocarse a la Defensoría del Consumidor a interponer su denuncia.**
- El plazo para aplicar la reversión del pago por parte del proveedor será de **15 días** desde la fecha que el consumidor presentó su reclamo.



Práctica abusiva

Art. 18 letra e), g), y h) de la LPC



e) Discriminar al consumidor por motivos de discapacidad, sexo, raza, religión, edad condición económica, social, política, orientación sexual, identidad de género o por cualquier **otro motivo**.



g) Recopilar, consultar, utilizar y transferir a cualquier título o destino los datos personales y crediticios brindados por los consumidores o clientes a los proveedores, **sin la autorización o el consentimiento expreso de su titular**.

Esta información solo podrá ser recopilada o transferida **a las agencias de información de datos** y suministrada por éstas a los proveedores, con la debida autorización de los consumidores o clientes.
Cada una de estas autorizaciones debe constar en un documento diferente.



h) Realizar cualquier conducta tendente a incrementar el precio o acaparar alimentos, bienes catalogados como de primera necesidad o servicios esenciales que estén dentro de las competencias de esta institución, **sin justificación que lo compruebe**.

En el caso del incremento de precios, **no importará el nivel de incidencia** del proveedor en el mercado.

Práctica abusiva

Art. 18 los literal o) de la LPC

o) Utilizar letras de cambio, pagarés o cualquier otro documento de obligación en los documentos contractuales, como una garantía para reclamar el pago que deba efectuar el consumidor, sin hacer constar tal carácter **tanto en el contrato principal como en el documento de obligación.**

En el supuesto de incoarse un proceso ejecutivo, deberá incorporarse como documento base de la pretensión, **además del contrato y el título valor, un histórico de pago actualizado**, con la finalidad de establecer el saldo pendiente de pago.

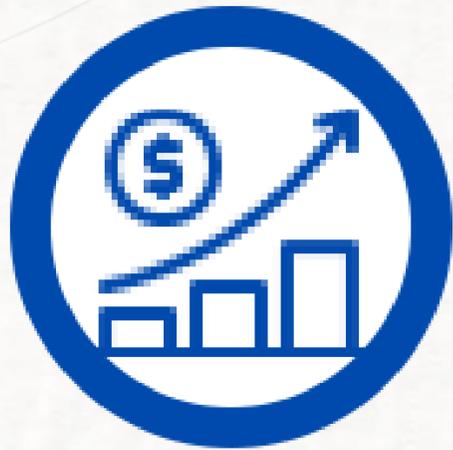


Práctica abusiva

Adiciones al Art. 18 literal p) de la LPC

p) Realizar variaciones injustificadas de precios de un bien o servicio, con el objeto de generar falsas expectativas en el consumidor con respecto a la obtención de un beneficio económico **bajo la figura de promoción, oferta especial u otras similares.**

Las variaciones de precios se presumirán como injustificadas cuando, habiéndosele requerido la documentación respectiva al proveedor, este no la presente o la presente de manera **extemporánea, alterada o incompleta.**





Obligaciones especiales para proveedores de servicio financieros

Art. 19 literales:

a) Cobrar sólo los intereses, comisiones, **cargos** y recargos que hubiesen sido convenidos con el consumidor, en los términos y formas establecidos en el contrato, y conforme a la ley;

d) Respetar la **designación del notario** que el consumidor exprese por escrito para formalizar el crédito que se le otorgue. A dicho profesional no se le limitará ni demorará, directa o indirectamente, el ejercicio de su función; **tampoco se cobrará cantidad alguna por revisar sus proyectos de escritura**, en caso le hayan sido requeridos. Asimismo, se deberá respetar la selección de la **compañía aseguradora** realizada por el consumidor.

Asesoría de la Defensoría en casos de sobreendeudamiento

Art. 19-A de la LPC

En casos de sobreendeudamiento del consumidor que le dificulte o imposibilite el pago oportuno de una o varias deudas, o por motivos extraordinarios de salud, **los consumidores podrán solicitar a la Defensoría del Consumidor** la asesoría de mecanismos alternos de solución de controversias regulados en esta ley. Ello a efectos de buscar una **reestructuración, refinanciamiento o cualquier otro tipo de arreglo, solución o plan de pagos**, con proveedores de servicios financieros en general o de otro tipo de servicios, de manera que puedan llegar a un acuerdo beneficioso para solucionar el conflicto generado por el sobreendeudamiento del consumidor. Para solicitar la asesoría de la Defensoría, el consumidor podrá solicitarlo **previamente al advertir las dificultades para el cumplimiento de sus obligaciones.**





Prohibiciones especiales para los proveedores de servicio financieros

Art. 20 literal a) de la LPC

a) Imponer al consumidor, directa o indirectamente, la designación del **notario** que documentará el servicio proveído o el crédito que se le otorgue, así como la determinación de la **compañía con la que ha de contratar los seguros** exigidos como condición del crédito.

El proveedor **no podrá alterar** las condiciones de oferta y contratación en perjuicio del consumidor cuando este elija un notario o una compañía aseguradora diferente a los propuestos por él.



Promociones y ofertas especiales y publicidad Ilícita

Cumplimiento de oferta de bienes y servicios

Art. 24 de la LPC

Es una obligación de todo proveedor:

1. Cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes

2. **El ofrecimiento (por cualquier medio) de los productos o servicios impone el deber de cumplir exactamente lo ofertado**



Información de promociones y ofertas especiales

Art. 30 de la LPC

IMPORTANTE

Deberá informarse al consumidor:

- 1. Condiciones y/o restricción** de promoción u oferta especial.
2. El **periodo de vigencia**: especificando fecha de inicio y de finalización, (o de hora en caso aplique).
- 3. Precio regular y el precio especial** o de oferta, o los elementos que lo hagan determinable a este último.
- 4. Determinación de cantidad de existencias**, en caso la vigencia de la promoción u ofertas especial se encuentre determinada por la cantidad de productos en existencia, debe informarse:
 - o 4.1. Cantidad de productos en existencia
 - o 4.2 Cantidad de productos disponibles
 - o 4.3 Establecimientos del proveedor dónde estén disponibles





Cambios sobre la Publicidad en consumo

Art. 31 de la LPC literal a) y el inciso segundo -

- a) Se engloba en un solo concepto los tipos de publicidad contraria a la LPC: **Publicidad Ilícita**
- b) Se sustituyó “grupos minoritarios” por “**grupos vulnerables**”.
- c) Se regula que los tipos de publicidad contrarios a la LPC (grupos vulnerables; publicidad engañosa y publicidad de normativas de productos) pueden ser cometidos por medio subliminal, estímulos indirectos o juegos de palabras

Subsanación de errores de publicidad (error material en la publicidad/ fe de errata)

Art. 31 – A de la LPC

El proveedor deberá :

Mantener al consumidor lo ofertado públicamente
Con las mismas condiciones y detalles hasta que se subsane el error.

Remitir la corrección (**fe de errata**) a la DC, por los medios indicados y con el contenido establecido

Publicar la fe de errata por el mismo medio que se publicó originalmente y se podrá adicionar otros medios.

IMPORTANTE: una vez efectuada la comunicación a la DC, sólo así no estará obligado el proveer a cumplir la oferta publicada



-50%



Requisitos que deben contener la fe de errata presentada a la DC

Art. 31 – A de la LPC

1. Referencia a la publicación original:

1.1. Nombre de la promoción u oferta o características del bien o servicio ofrecido,

1.2. fecha y hora de la publicación,

1.3 medio de publicación (en caso aplique).

2. Descripción del error en la publicidad original.

3. Descripción de la oferta corregida

4. Fecha y, en caso aplique, hora de emisión de la fe de errata.

5. Para en envío de la fe de errata, la DC ha dispuesto el siguiente correo: **fedeerrata@defensoria.gob.sv**

Comercio Electrónico



Obligaciones que los proveedores de bienes o servicios mediante comercio electrónico deben cumplir, previo a la contratación:

Art. 21 – A literales:

- a. Contar en su plataforma electrónica con los **formularios de autorización** para, según corresponda en los términos establecidos en esta ley.
- b) **Adoptar sistemas de seguridad**, efectivos y confiables, deseablemente certificados, con el objeto de proteger la seguridad, integridad y confidencialidad de las transacciones de todo tipo, en especial las financieras y los pagos realizados por los consumidores.
- c) **Incluir en la página de inicio**, dentro de su plataforma electrónica, su identidad, especificando el nombre o razón social del propietario de la plataforma, entre otros.

Obligaciones que los proveedores de bienes o servicios mediante comercio electrónico deben cumplir, previo a la contratación:

Art. 21 – A LPC:

- d) Contar con los **términos y condiciones** para el uso de las plataformas electrónicas, en un lugar visible y de fácil acceso
- 4. Advertencia al consumidor que la **transacción únicamente** deberá ser realizada por el titular del medio de pago.
- 6. En caso de contar con certificación, deberá informarse el nombre de la **entidad certificadora y el alcance de la certificación.**
- 8. **Condiciones** y sistemas de despacho y entrega disponible en la plataforma electrónica

Registros de los proveedores de bienes o servicios mediante comercio electrónico.

e) Inscribirse en la Defensoría del Consumidor en un plazo **no mayor a 20 días** hábiles contados a partir del registro del dominio o creación de la plataforma electrónica, o dentro de un plazo no mayor a 20 días después de la entrega en vigencia del presente decreto.

Documentos a presentar:

- Documento que ampare la contratación o registro del sitio web o propiedad de la aplicación móvil o plataforma electrónica.
- NIT
- Escritura de constitución
- DUI o Carnet de residente
- Escrito que contenga (nombre o razón social del propietario y nombre comercial, dirección URL o nombre de la aplicación o plataforma electrónica, correo electrónico, dirección física del proveedor, persona de contacto y teléfono.)

En caso de que se **actualice, cambie o deje fuera de uso** el dominio del sitio web, o la plataforma electrónica cambie de propietario, debe actualizar dicha información ante la Defensoría del Consumidor en un plazo no mayor a los 10 días hábiles. La misma obligación tendrá el proveedor en caso cambie los datos de contacto.

Obligaciones que los proveedores de bienes o servicios mediante comercio electrónico deben cumplir, posterior a la contratación

Art. 21 – B literal:

c) Mantener **de forma confidencial** en medios de almacenamiento de información, durante **un plazo de 10 años** contados a partir de la fecha de finalización de la transacción, la documentación que contenga la prueba de la relación comercial en especial los datos personales y crediticios proporcionados por el consumidor.





Productos o servicios peligrosos o riesgosos

Retiro del mercado de productos o servicios peligrosos o riesgosos

LPC: del Art.10-A al Art.10-I

10-A

El retiro del mercado de productos o servicios peligrosos o que **impliquen un riesgo para la vida, salud o seguridad de las personas consumidoras**, puede iniciarse por decisión del proveedor o a instancia de la Defensoría del Consumidor.

En todo caso el proveedor tendrá 48 horas máximo para detallar lo siguiente:



Identificación del proveedor ante la DC

LPC: del Art.10-A numeral 1)

- a) **Nombre y número de DUI** en caso de ser persona natural.
- b) **Razón social y nombre comercial** del proveedor en el caso de personas jurídicas;
- c) **Giro comercial** del proveedor;
- d) Número de **Identificación Tributaria (NIT)**;
- e) **Dirección del proveedor y de los establecimientos comerciales**
- f) **Teléfono, fax y correo electrónico** de contacto del proveedor
- g) **Nombre y cargo del o los representantes responsables**, así como los datos para su identificación

Individualización del producto ante la DC

LPC: del Art. 10-A numeral 2)

- a) **Nombre comercial;**
- b) Marca;
- c) Modelo;
- d) Número o código, lote, serie, chasis, código de barras, u otros que **permitan su identificación;**
- e) Fecha inicial y final de fabricación;
- f) País de fabricación;
- g) Imagen en formato digital del producto o servicio;
- h) Cantidad y fecha de comercialización;
- i) Productos en existencia sin comercializar, así como la ubicación en donde se almacenan; y,
- j) En su caso, a qué países se ha exportado el producto o servicio





Descripción riesgos, ubicación y medidas

LPC: del Art. 10-A numerales:

- 3. Descripción pormenorizada del defecto o riesgos** y sus consecuencias, acompañada de la información técnica necesaria e indicación de la fecha y manera en que se detectó el mismo.
- 4. Ubicación geográfica** de los productos y servicios que presentan el riesgo de peligrosidad o defecto en su caso.
5. Indicación de las **medidas ya adoptadas y de las propuestas para corregir** el defecto y eliminar el riesgo

Accidentes relacionados al producto, plan de difusión y de atención

LPC: del Art. 10-A numerales:

6. Describirse los accidentes relacionados al producto o servicio peligroso:

a) Lugar y fecha del accidente; **b)** identificación de las víctimas; **c)** daños materiales y físicos causados; **d)** datos de los procesos judiciales relacionados al accidente; y, **e)** disposiciones adoptadas en relación a los consumidores afectados.

7. Plan de difusión en los medios masivos de comunicación;

8. Plan de atención al consumidor.

La DC podrá pedir información adicional o complementaria.



Plan de difusión del producto o servicio peligroso

Art. 10-B

Deberá contener:

- Forma en que se dará aviso a la población consumidora del servicio o producto peligroso, incluyendo: imagen;
- Fechas de inicio y finalización de la difusión del aviso;
- Medios de comunicación masivos de difusión del aviso, haciendo especial consideración a la necesidad de alcanzar a la mayor parte de la población afectada; y,
- Costos del plan de difusión.

Publicación al menos tres de los medios señala dos en el literal c). La DC debe aprobar el plan.



Aviso al consumidor por producto o servicio peligroso

Art. 10-C

1. **Identificación del proveedor** (indicando su nombre, denominación o razón social, nombre comercial y marca).
2. **Identificación del producto** o servicio afectado.
3. **Descripción** pormenorizada y clara **del riesgo** o defecto, así como de sus consecuencias.
4. **Ubicación geográfica** de los productos y servicios que presentan el defecto.
5. **Medidas preventivas** y correctivas que el consumidor debe tomar.
6. Medidas a adoptar por el proveedor.
7. **Requisitos exigibles al consumidor** para implementar las medidas;
8. **Vías de atención** al consumidor. En caso de ser presencial, indicación de los establecimientos o lugares, y horarios; y,
9. Demás informaciones tendientes a proteger la seguridad de los consumidores del producto o servicio afectado.



Numeral 2 identificación del producto

Art. 10-C

- a) Nombre o denominación comercial;
- b) Marca;
- c) Modelo;
- d) Número o código (lote, serie, chasis, código de barras y cualquier **otro elemento que individualice el producto o servicio**);
- e) Fecha inicial y final de fabricación;
- f) País de fabricación;
- g) Imagen; y,
- h) Cantidad y fecha de comercialización.





Especificaciones del plan de atención por productos o servicios peligroso

Art. 10-D

1. Vías de **atención al consumidor**;
2. En caso de **atención presencial**, indicación de los **lugares y horarios** de atención;
3. Indicación del **plazo necesario para la solución** al consumidor; y,
4. **Plan de contingencia y estimación del plazo** requerido para la adecuación completa de todos los productos o servicios afectados.

Previo a la implementación la DC **deberá aprobar el respectivo plan de atención.**



Devolución o cambio producto o servicio peligroso

Constancia por devolución o cambio del producto o servicio peligroso

En caso de que se inicie la devolución o cambio del producto o servicio peligroso, el proveedor **deberá extender al consumidor la constancia** que indica el lugar, fecha y demás condiciones del cambio o devolución.

Informes ante la DC

Art. 10-F

El proveedor deberá presentar a la Defensoría del Consumidor, cuando proceda, **informes periódicos de atención**, los cuales deberán ser presentados mensualmente en los **primeros 10 días hábiles del mes siguiente** de forma acumulativa, hasta la finalización de las acciones tomadas para la atención de la problemática. En los mismos deberá informarse la **cantidad de productos o servicios efectivamente recogidos o reparados**, y su distribución geográfica.



A circular inset image on the left side of the slide shows a stack of three cardboard boxes being passed from one person to another. The hands are visible, with one person wearing a blue denim shirt. The background is slightly blurred, suggesting an outdoor setting.

Prórroga o ampliación, terminación de alertas e incumplimiento

Art. 10 G, Art. 10 H y Art. 10 I

La Defensoría del Consumidor podrá determinar, independiente o conjuntamente, **la prórroga o ampliación de la alerta**, la que también estará a cargo del proveedor, así como otros requisitos o modalidades adicionales, tales como características del aviso y periodicidad del mismo, entre otros.

La **culminación de la alerta no exime al proveedor de la obligación** de reparar o sustituir gratuitamente el producto y/o servicio.

El **incumplimiento** por el proveedor de las **obligaciones previstas en la presente sección** será sancionado conforme a lo establecido en esta ley.



Sistema Nacional de Protección al Consumidor



Coordinador del Sistema Nacional de Protección al Consumidor

Art. 152. de la LPC

“La Defensoría será el **ente coordinador** del Sistema, así como de la actuación conjunta de las entidades públicas para el cumplimiento de la presente ley”.

Integrantes del Sistema Nacional de Protección al Consumidor

Art. 153.- literales:

Planificar estratégicamente las actividades necesarias para la vigilancia de mercado y la aplicación de la legislación relacionada con los consumidores;

f) La elaboración de instrumentos o mecanismos de información, atención y comunicación; y,

g) Elaboración y ejecución de acciones que formen parte de las políticas de protección al consumidor;”.

Actividades del Control de Calidad

Art. 154.- literal:

“f) Los relacionados con desastres naturales, pandemias o emergencias nacionales;”.





Actos pevios y potestad sancionadora



**Defensoría
del Consumidor**



**GOBIERNO DE
EL SALVADOR**

Inicio del Procedimiento Sancionatorio

Art. 143.- literal c) LPC

c) Si tratándose de intereses individuales no hubo arreglo en la mediación o conciliación, o el acuerdo alcanzado **no fue cumplido**.

Trámite del Procedimiento Sancionatorio

Art. 144 LPC

Plazo para concluir el procedimiento administrativo sancionatorio.

El procedimiento administrativo sancionatorio deberá concluirse por resolución final notificada en el plazo máximo de **dieciocho meses** posteriores a su iniciación.

Excepción

Se exceptúan de lo anterior los casos de interés colectivo determinado o determinable, en los cuales el plazo máximo será de **24 meses**.





Infracciones, atenuantes y prescripción



Infracciones

LEVES

Art. 42 literal n) de la LPC

n) No informar o no poner a disposición de los consumidores los mecanismos, medios de contacto, procedimientos en caso de atenciones o reclamos, o **no proporcionar un comprobante o número de gestión de reclamo.**



Infracciones

GRAVES

Art. 43 literales b) y e) de la LPC

b) Ofrecer, vender o poner a disposición bienes o servicios a **precio superior al regulado por la ley, u ofertado** por cualquier medio escrito o mediante avisos o carteles fijados en lugares visibles del establecimiento o etiquetas adheridas a los bienes.

e) No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos **ofrecidos** o contratados.

Infracciones

MUY GRAVES

Art. 44 literales f) y art. 44 inciso segundo numeral 4)

f) **Obstaculizar** las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor.

4) **Negarse** expresamente a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de las funciones de la defensoría del consumidor, **o no remitirla** dentro del plazo conferido o que esta sea inexacta o incompleta.

Art. 44 literal h:

Fabricar, **empacar, importar, distribuir** o comercializar productos envasados con contenido neto que infrinja la normativa técnica obligatoria.



Infracciones

Art. 44 literales ñ:

Imponer directa o indirectamente la designación de **notario o compañía aseguradora** seleccionada por el consumidor;

O alterar las condiciones de oferta o contratación en perjuicio del consumidor cuando este elija un notario o una compañía aseguradora diferente a los propuestos por el proveedor.

Art. 44 inciso segundo numerales 5 y 6:

5) Incumplir cualquiera de las obligaciones referente al retiro del Mercado de **productos o servicios peligrosos o riesgosos**; y,

6) Incumplir a un consumidor una oferta errónea publicitada por cualquier medio, mientras no se haya emitido la respectiva **fe de errata**.



Criterios para la determinación de la multa

Art. 49 de la LPC

- Se suprimió la **reincidencia y el incumplimiento reiterado** de conformidad con la entrada en vigencia de la LPA y por criterio jurisprudencial de la Sala de lo Constitucional.
- Se consideran agravadas las infracciones que tiendan al alza de precios o acaparamiento de bienes y servicios en época de **emergencia nacional**.



Prescripción

Art. 107 inciso primero LPC

Las infracciones prescribirán en el plazo de **cinco años** contados desde el día siguiente a aquel en que se hubiera cometido la misma.

El plazo de prescripción de la infracción se interrumpirá con la **iniciación del procedimiento administrativo sancionatorio** debidamente comunicado al presunto responsable.



