

LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (VERSIÓN COMENTADA)

Con la cooperación de:



UN IMPORTANTE INSTRUMENTO PARA APLICAR LA NUEVA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

A tres años exactos de la promulgación de la nueva Ley de Protección al Consumidor (LPC), 18 de agosto de 2005, nos sentimos sumamente complacidos al presentar este libro, “Ley de Protección del Consumidor Comentada”, como un importante instrumento de apoyo para aplicar esta novedosa ley. El documento recoge la experiencia que la Defensoría del Consumidor ha obtenido en un corto pero riquísimo período, en el cual se ha sometido esta novedosa normativa e institucionalidad generado a la más dura prueba de funcionamiento: la confianza y satisfacción de los consumidores día a día.

En efecto, nuestra principal preocupación y ocupación en estos tres años ha sido fortalecer la institucionalidad del Sistema Nacional de Protección al Consumidor y aplicar esta Ley que desde su nacimiento ha contado con el respaldo unánime de la ciudadanía salvadoreña. Nuestro esfuerzo cotidiano ha sido aplicarla con objetividad, profesionalismo y seriedad, a fin de mejorar el funcionamiento del mercado y “procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica” en las relaciones que establecen entre si consumidores y proveedores. Nuestro principal objetivo ha sido proteger “el bolsillo de los salvadoreños”, la economía familiar, que es básica para fortalecer la cohesión social y el desarrollo de la vida ciudadana, al hacer realidad la equidad y el ejercicio pleno de derechos en los roles de consumidor y proveedor en el mercado.

Siempre que nos han preguntado por qué la Defensoría del Consumidor goza de una buena opinión en los diferentes sectores sociales y por qué cada vez más los consumidores le confían la solución de sus problemas en el mercado, nuestra respuesta se inicia afirmando que en la base de nuestro servicio está nuestra disposición de “aplicar la ley”, que es el mandato que recibimos del Presidente, y de la Ley, al confiarnos la institución. Es importante, también, reconocer la disposición de una gran parte de proveedores que han estado muy de acuerdo en mejorar por iniciativa propia sus prácticas de

mercado y apegarse cada vez más a las disposiciones de la nueva Ley de Protección al Consumidor.

Desde su primer día de acción institucional, la Defensoría del Consumidor ha o por hacer congruentes los comportamientos de los actores del mercado con las obligaciones y derechos reconocidos por la nueva ley. Aplicar la ley significa disminuir distancias entre la realidad jurídica, con la cual se trata de cristalizar el mejoramiento de nuestra convivencia nacional, y la realidad de todos los días. Se trata de establecer una nueva cultura en el ámbito del consumo, en la que no exista la “ilegalidad consentida”, o como se dice en la actualidad, que haya “tolerancia cero” ante los abusos contra los consumidores. La aplicación sin excepciones de la ley es el mejor impulso para esta nueva cultura de consumo. Y es mucho más fácil cuando los proveedores y consumidores prestan su importante colaboración para impulsar este cambio que trae ventajas para todos los actores.

El propósito de la Ley Comentada

Facilitar el acceso e impulsar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor son propósitos de este libro orientado a todos los operadores, autoridades judiciales, consumidores, maestros, empresarios, abogados, jueces y ciudadanos en general, que requieran resolver controversias en el mercado, acercándolos lo más posible al espíritu del legislador. La idea básica es promover en la conciencia pública el régimen de la ley de modo que, en algún momento, sea parte del comportamiento cotidiano de cada ciudadano.

Los comentarios aquí presentados están desarrollados de una manera sencilla, clara y directa para el fácil acceso de todo tipo de lectores al texto de la Ley, aún cuando mantiene la profundidad necesaria para que también sean útiles para los operadores más especializados. Todas las explicaciones sobre los preceptos de la LPC son de alta calidad expositiva, fruto de la experiencia, idoneidad y práctica de su autora, la licenciada Karla María Fratti de Vega, conocidísima experta en el ámbito de la protección al consumidor y en otros cuerpos legales del país.¹

¹ Los comentarios no reflejan una posición institucional de la Defensoría del Consumidor

La licenciada Fratti de Vega es una profesional muy calificada en Ciencias Jurídicas, con un amplio historial en el campo de la investigación y estudios académicos en diversas universidades del país. Ha desarrollado labores intensas en instituciones como la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, en cátedras de Derecho Administrativo y Derecho de Consumo, en consultorías de Derecho Público. En el ámbito del Derecho del Consumo ha destacado por su participación en la Comisión Técnica Intergubernamental, la cual elaboró el primer Anteproyecto de Ley de Protección al Consumidor; y por su papel como consultora en la elaboración del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor; ha realizado diversas asesorías jurídicas en la Defensoría del Consumidor y ha sido la consultora responsable del proyecto de incorporación del Derecho de Consumo a la cátedra universitaria, realizado entre prestigiosas Universidades del país y la Defensoría del Consumidor.

Con este trabajo, la Defensoría contribuye con un instrumento de apoyo de extraordinaria coherencia con los cambios sociales, económicos y políticos que tienen lugar en el país. Apoya el conocimiento y aplicación de una Ley que está mejorando con efectividad las relaciones entre los proveedores y los consumidores y participando con otros actores en la construcción de un sistema mejorado y mucho más efectivo, con mayores perspectivas de desarrollo. A este propósito colabora este esfuerzo interpretativo que presenta matices prácticos de la Ley y argumentos adecuados para diversos requerimientos, necesidades y situaciones de los ciudadanos.

El material aquí presentado debe apreciarse como un instrumento auxiliar que de ninguna manera pretende ser la única forma de interpretar la Ley; por el contrario, todos los comentarios aquí presentados están destinados a ser revisados, discutidos, corregidos, sustituidos y definitivamente superados. Se pide a los lectores que ejerciten toda su capacidad reflexiva, analítica y crítica para mantener el articulado siempre actualizado y coherente con la realidad o, caso contrario, para reformarlo con efectividad. Si esto sucede se habrá cumplido la finalidad de este esfuerzo.

San Salvador, 18 de agosto de 2008

Ana Evelyn Jacir de Lovo
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

**PREGUNTAS
A LAS QUE ENCONTRARÁ
RESPUESTAS EN LA LEY**

Para facilitar su comprensión, la Ley se encuentra dividida en secciones denominadas “TÍTULOS”, que a su vez se dividen en “CAPÍTULOS”, cada uno de los cuales regulan un tema específico, y cuenta con un grupo de normas o artículos.

Las preguntas que se responderán en este documento son las siguientes:

TÍTULO I. DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Capítulo I. Disposiciones Generales

¿Qué persigue la ley?	23
¿Cuándo se aplica la ley?	25
¿Quién es consumidor?	26
¿Quién es proveedor?	26
¿Qué son y cuáles son los principales derechos del consumidor?	28
¿Puedo ser obligado a renunciar a mis derechos?	34

Capítulo II. Derecho a la Seguridad y a la Calidad

¿Qué implica el derecho a la seguridad y a la calidad para el consumidor?	35
¿A qué están obligados los proveedores para garantizar el derecho a la seguridad?	38
¿Qué otras obligaciones especiales tienen los proveedores de servicios que puedan incidir en la salud?	39
¿Qué regulaciones especiales existen para fertilizantes y plaguicidas y cuál es su importancia?	40
¿Pueden ingresar al país bienes que no cumplan con las exigencias de nuestras normas para la seguridad del consumidor?	40

Capítulo III. Protección de los Intereses Económicos y Sociales

¿Qué persigue la protección de intereses económicos y sociales?	43
¿Qué son los intereses y cómo se calcularán?	44
¿Qué se me cobrará si caigo en mora?	45
¿Qué derechos tengo cuando recibiré una entrega diferida?	46
¿Puedo renunciar al contrato si el producto o servicio no se me entrega a tiempo?, y ¿Me devolverán íntegramente lo que haya pagado?	46
¿Puedo desistir del contrato? ¿Cuáles son las consecuencias?	47
¿Por qué no debe ofrecerse un producto vencido o alterado?	47
¿Tiene consecuencias para el proveedor no cumplir con lo prometido en los concursos, entrega de vales, regalos, etc.?	48
¿Puede un proveedor utilizar la frase “Restricciones Aplican”, para no cumplir con lo que ofrece en anuncios o promociones?	48
¿Qué requisitos deben cumplir las promociones y ofertas y cuál es la razón de estas exigencias?	49
¿Qué son las cláusulas abusivas? ¿Cómo saber cuando estoy frente a una de ellas? ¿Qué debo hacer si el proveedor pretende imponerme alguna?	51
¿Qué son las practicas abusivas?	53
Si obtengo un crédito: ¿qué cobros se me realizarán?	56
¿Qué notario lo formalizará?	56
¿Cuándo se me entregará la cancelación legal del crédito y las garantías otorgadas?	56
¿Qué tipo de tasa debe informar el Proveedor?	56
¿Puedo presentar mis quejas y dudas en la Institución que me otorgó el crédito?	56
¿Tengo derecho a conocer las razones por las que no se me otorga un crédito?	57
¿Existen prohibiciones para los proveedores de servicios financieros?	57
¿Qué son las entidades que prestan servicios de información o los llamados “burós de créditos” y cuáles son sus obligaciones?	58
¿Qué son los contratos de adhesión?	60
¿Qué derechos tengo cuando requiera firmar uno de estos contratos?	60

¿Qué puedo hacer si encuentro en ellos cláusulas abusivas, qué hará la Defensoría del Consumidor?	61
¿Qué es una factura y qué debe contener una factura por repuestos, fletes o servicios técnicos?	62
¿A qué está obligado el proveedor que presta un servicio?	63
¿Debo necesariamente acudir personalmente a realizar todo pago o trámite?	63
¿Me será devuelto el dinero entregado como depósito por bienes envasados o empaquetados?	64

Capítulo IV. Derecho a la Información

¿Qué finalidad tiene regular el derecho a la información y qué datos debe proporcionar el proveedor de bienes y servicios al consumidor?	66
¿Qué se me debe informar si compro una vivienda?	67
¿Por qué es importante la información en los productos que puedan incidir en la salud?	68
¿Qué información debe brindarse al adquirir bienes al crédito?	70
¿Qué finalidad tiene la información en las promociones y ofertas?	71
¿Qué es publicidad engañosa o falsa y qué consecuencias tiene para el proveedor del servicio o producto publicitado?	72
¿Pueden venderse bienes con deficiencias, usados o reconstituidos, y si es así que deberá informarse?	73

Capítulo V. Garantías y Responsabilidades sobre Bienes y Servicios

¿Qué es una garantía? ¿Qué significa que un producto o servicio esté garantizado?	75
¿A qué me da derecho el que un producto o servicio tenga una garantía?	76
¿Quiénes responden ante el daño causado por un producto o servicio?	77
¿Qué significa el derecho a repetir que la ley otorga al proveedor que asuma la responsabilidad de pago ante el Consumidor?	78
¿Qué implica la responsabilidad por correcto uso?	79

**Capítulo VI. Derecho a la Educación y Formación
en Materia de Consumo**

¿Qué persigue la educación al consumidor en materia de consumo?	82
¿Por qué es importante la formación continua?	

TITULO II. INFRACCIONES Y SANCIONES

Capítulo I. Infracciones

¿Qué requisitos debe cumplir la imposición de sanciones?	87
¿Qué significa que las infracciones se clasifiquen en categorías?	88
¿Cuáles son las infracciones leves, graves y muy graves?	91

Capítulo II. Sanciones

¿Hay diferentes montos de multas para las infracciones leves, graves y muy graves?	96
¿Hay sanciones especiales cuando las infracciones afecten intereses colectivos o difusos?	97
¿Cuáles son los criterios que se tendrán en cuenta para establecer las multas?	98
¿Puede la Defensoría del Consumidor imponer otras sanciones además de la multa? ¿Puede la Defensoría del Consumidor retirar del mercado o destruir productos que pongan en riesgo al consumidor?	99
¿Puede la Defensoría del Consumidor cerrar temporalmente un establecimiento?	101
¿En qué casos queda el proveedor liberado de responsabilidad?	101
¿Qué son los intereses colectivos y difusos?	103
¿Pueden publicarse las sanciones que se impongan?	104

TITULO III. LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Capítulo I. Creación, Funciones y Competencias

¿Cuáles son los cambios que presenta la nueva institución que vela por la defensa del consumidor?	106
¿Cuáles son las atribuciones de la Defensoría del Consumidor?	109

Capítulo II. Organización

¿Cómo estará organizada la Defensoría del Consumidor?	113
¿Deberán realizarse todos los trámites en las instalaciones de la Defensoría del Consumidor en San Salvador?	113
¿Los funcionarios y empleados de la Defensoría del Consumidor responderán por actos arbitrarios?	114
¿Cuáles son las principales atribuciones y funciones del Presidente (a) de la Defensoría del Consumidor?	115
¿Qué es el Consejo Consultivo y cuáles son sus principales atribuciones?	118
¿Cuál es la importancia de que un Tribunal especializado imponga las sanciones que establece la ley?	121

TÍTULO IV. PROCEDIMIENTOS

Capítulo I. Aspectos Generales

¿Qué significan los derechos y garantías dentro de un procedimiento administrativo?	130
¿Qué son las formalidades dentro del procedimiento y cuándo pueden obviarse?	131
¿Qué son las medidas cautelares? ¿Quién podrá dictarlas y en qué casos procede emitir las?	132
¿Qué tipos de medidas pueden dictarse?	133
¿Qué es el expediente administrativo y quiénes pueden consultarlo?	134
¿Cómo deberán realizarse las notificaciones?	135
¿Qué significa la motivación de las resoluciones?	136
¿Qué significa la prescripción? ¿Cuánto tiempo tiene el consumidor para interponer una denuncia?	136

Capítulo II. Medios Alternos de Solución de Conflictos.

Centro de Solución de Controversias

y de los Medios Alternos de Solución de Conflictos

¿Qué es un conflicto o controversia?	140
¿Qué son los métodos alternos de solución de conflictos?	140
¿Qué es el Centro de Solución de Controversias?	140
¿Qué es una denuncia y qué debe contener?	141

¿Qué es el avenimiento?	143
¿En qué consiste la conciliación?	143
¿Cuáles son los beneficios de acudir a estos medios?	144
¿Qué pasa si el proveedor no llega a la audiencia conciliatoria?	145
¿Quién es el conciliador y cuál es su función?	145
¿Qué es la mediación?	146
¿Cómo se desarrolla la mediación y cuál es el valor del acuerdo a que se llegue?	147
¿Qué es el arbitraje?	149
¿Cuáles son los tipos de arbitraje que contempla la ley?	150
¿Puede establecerse el arbitraje en los contratos de adhesión?	151
¿Se puede plantear un asunto ante los tribunales habiéndose pactado previamente que se sometería a arbitraje?	152
¿Cuál es el procedimiento del arbitraje?	156
¿Que es el laudo arbitral y cómo puede hacerse valer?	159

Capítulo III. Procedimiento Sancionatorio

¿Qué es un procedimiento sancionatorio y cómo se inicia?	162
¿Cuales son las fases esenciales del procedimiento sancionatorio y que persiguen?	164
¿La imposición de una sanción administrativa exime de una responsabilidad penal o civil?	165

TITULO V. SISTEMA NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Capítulo I. Aspectos Generales

¿Qué persigue la creación del Sistema Nacional de Protección al Consumidor y quiénes lo conforman?	168
¿Quién coordinará el Sistema Nacional de Protección al Consumidor y qué implica la coordinación?	169
¿Cuales son las principales actividades del Sistema Nacional de Protección al Consumidor?	170
¿Cuál es la finalidad de las actividades de control de calidad?	172

Capítulo II. La Cooperación

¿Tiene potestad la Defensoría del Consumidor para requerir información a entidades públicas en defensa del consumidor?	173
¿Cuál es la finalidad que persiguen las instituciones al intercambiar información y cuáles son los límites?	174
¿Pueden los otros miembros del Sistema Nacional de Protección al Consumidor dictar medidas para proteger al consumidor?	174
¿Pueden ser públicas las estadísticas sobre denuncias que reciban los otros miembros del Sistema Nacional de Protección al Consumidor?	175

Capítulo III. Las Asociaciones de Consumidores

¿Qué son las asociaciones de consumidores, cuál es su finalidad y qué requisitos deben cumplir para ser acreditadas?	178
¿Qué requisitos deben cumplir las asociaciones de consumidores para actuar como parte del Consejo Consultivo en la promoción y defensa de los intereses del consumidor?	179

TÍTULO VI. DISPOSICIONES FINALES, TRANSITORIAS, DEROGATORIAS Y VIGENCIA

Capítulo Único. Alcanes

¿Qué es la vigencia y cuando entró en vigencia la presente ley?	
¿Qué significa derogatoria?	
¿Qué pasará con los procesos que se comenzaron a tramitar con la ley anterior?	

GLOSARIO

Para facilitar la comprensión de este documento, se presenta un glosario con definiciones de términos de uso frecuente en la ley o en los comentarios.

Consumidor: consumidores son todas las personas naturales (hombre o mujer) o personas jurídicas (una sociedad) que reciban, adquieran o utilicen bienes o servicios para su propio uso, el de su familia o su entorno, independientemente de quien se los provea, y para lo cual han pagado un precio, tasa o tarifa. Su definición la encontramos en el artículo 3 de la Ley.

Proveedor: proveedor es toda persona natural, sociedad, institución pública y en general, todo aquel que produzca, fabrique, distribuya o realice cualquier actividad para proporcionar productos o prestar servicios al consumidor, mediante el pago de un precio, tasa o tarifa. Su definición la encontramos en el artículo 3 de la Ley.

Contrato: pacto o convenio entre partes que se obligan sobre un producto o servicio, y cuyo cumplimiento se vuelve obligatorio. La Ley establece una serie de requisitos para los contratos y para los documentos relacionados con la contratación.

Contratos de adhesión: son aquellos en que se establecen condiciones generales de contratación previamente por el proveedor, es decir, han sido elaborados con anterioridad sin haberse discutido o negociado con el consumidor. Se les denomina “de adhesión”, precisamente porque el consumidor se adhiere o acopla a lo que el proveedor ya ha establecido con anterioridad. El artículo 978 del Código de Comercio alude a ellos.

Entrega diferida: se regula en el artículo 13 de la Ley, y se refiere a aquellos casos en que al efectuarse la contratación no se entrega el bien o no se presta el servicio de forma inmediata.

Cláusulas abusivas: son todas las condiciones, requisitos o consecuencias que el proveedor establece en un contrato que colocan al consumidor en una situación de desventaja, desigualdad o anulen sus derechos.

Prácticas abusivas: son todas aquellas actuaciones del proveedor que coloquen al consumidor en una situación de desventaja, de desigualdad o que anulen sus derechos.

Distribuidores o comerciantes: son los proveedores que de forma habitual venden o entregan de cualquier forma bienes destinados a los consumidores, ya sea en un establecimiento o fuera de él.

Productores o fabricantes: son quienes elaboran los bienes, los transforman y venden a los distribuidores o comerciantes para su entrega a los consumidores.

Servicios públicos: servicios que atienden una necesidad esencial de los consumidores, independientemente que sean prestados por el Estado o por una empresa de carácter privado, tales como telefonía, agua potable o energía eléctrica. El artículo 110 de la Constitución establece que el Estado podrá prestarlos directamente, por medio de instituciones oficiales autónomas o de los Municipios, y que regulará y vigilará cuando sean prestados por empresas privadas.

Derechos del consumidor: son las condiciones mínimas que todo consumidor debe gozar y exigir en sus relaciones con el proveedor al hacer una compra, contratar un servicio o cualquier tipo de relación comercial.

Títulosvalores: son documentos que comprueban el derecho a exigir el pago de las cantidades que en ellos se detallan. Habilitan a reclamar en vía judicial la cantidad que señalen.

Intereses: en términos generales pueden definirse como la retribución que se paga por obtener dinero en calidad de préstamo o por el pago en cuotas del precio de un bien o servicio. Es la cantidad que gana el que presta el dinero.

Intereses moratorios: es la cantidad de dinero que se cobra adicionalmente a los intereses comunes, cuando el consumidor se atrasa en la fecha de pago de una cuota del crédito.

Interés legal: es el tipo de interés que suele utilizarse en aquellos casos en que no se ha acordado el pago de otro tipo de interés. Actualmente, según fue establecido en el Acuerdo Ejecutivo 1299, publicado en el Diario Oficial del 23 de Enero de 1984, es del 12% anual.

Buró de Crédito: denominación que se otorga a las instituciones que se dedican a registrar información crediticia de personas y empresas, respecto no sólo a créditos con problemas de pago, sino también créditos que se pagan puntual y adecuadamente, a fin de contar con el historial de créditos completo, que implica la mala o buena reputación crediticia de las personas que están en su base de datos.

Factura: la factura es un documento por medio del cual se deben detallar claramente la mercadería entregada y/o los trabajos realizados y sus respectivos precios. También es una garantía que certifica la compra, y que puede respaldar un reclamo o ser la base para poner una denuncia en la Defensoría.

Garantía: en términos generales la garantía es el medio a través del cual se busca asegurar el cumplimiento de una obligación. En los términos de la ley, la garantía se refiere al compromiso que adquiere el proveedor de responder por la calidad, duración y funcionamiento de los bienes y servicios por un tiempo determinado.

Responsabilidad solidaria: es aquella que habilita a exigir el cumplimiento total de una obligación tanto a uno, a algunos o a todos los que la ley señala como obligados o responsables solidarios. En el caso de esta Ley, serán responsables solidarios todos los proveedores que señala el artículo 35.

Infracción Administrativa: son los comportamientos contrarios a la ley que ésta califica como ilícitos. Se comete una infracción cuando se realiza una conducta prohibida por la Ley o se deja de realizar una obligación que ésta contempla.

Sanción administrativa: es la consecuencia ante la comprobación de una infracción, es un acto administrativo que puede consistir en la privación de un bien o de un derecho, o en la imposición de una obligación.

Multas: sanciones económicas, que consisten en pagar determinada suma de dinero, impuestas por una autoridad administrativa

Intereses colectivos: son los que afectan a un conjunto determinado o determinable de consumidores, que tienen una relación con el proveedor por un contrato; por ejemplo los usuarios del servicio de energía eléctrica que reciben el servicio de una misma compañía, la cual realiza una práctica abusiva, serán titulares de un interés colectivo para denunciar la forma indebida en que consideran que se les presta ese servicio.

Intereses difusos: son los que afectan a un conjunto no determinado de consumidores, que puede crecer o disminuir en número; se les denomina difusos precisamente porque se refiere a un número no identificado de consumidores, por ejemplo, todos los potenciales clientes de un supermercado que puedan adquirir un producto alterado.

Jurisprudencia: conjunto de sentencias dictadas por el poder judicial sobre una materia determinada, que generan un antecedente.

Decomiso: constituye una actuación del Estado, que puede ser definitiva o provisional, dirigida a privar a una persona o empresa de una cosa o bien, por infringir la Ley o para evitar un peligro si continúan en el mercado. Por ejemplo, el retiro del mercado de producto vencido o adulterado.

Administración Pública: son todos aquellos órganos e instituciones que realizan una función administrativa, es decir, cuya finalidad es servir al público. En el país la integran el Órgano Ejecutivo (formado por el Presidente, Vicepresidente, los Ministros, Viceministros y sus funcionarios dependientes); las Municipalidades, las instituciones autónomas o descentralizadas del gobierno, Superintendencias, entre otras.

Institución “autónoma”: institución que no tiene una relación de dependencia directa o jerárquica con ninguna otra institución. La autonomía es una forma de organización por la cual las instituciones se encuentran sólo sujetas a la ley, gozando de independencia en sus acciones, tanto en su organización como en decisiones de presupuesto. Tienen además personalidad jurídica y un patrimonio propio. Por ejemplo: la Universidad de El Salvador, Fondo Social para la Vivienda, la Defensoría del Consumidor, etc.

Medidas cautelares: medios que la ley establece para proteger temporal y preventivamente el derecho a la salud y seguridad de los consumidores, cuando se advierta un riesgo a los mismos o un daño que se acrecienta, mientras el asunto no se resuelva de forma definitiva. En esta ley, los artículos 99 y 100 regulan las medidas cautelares que puede dictar el Presidente de la Defensoría.

Procedimiento administrativo: es el mecanismo que deben seguir las instituciones de la Administración Pública para realizar su función de emitir las actuaciones que la ley les encomienda. En el caso de la ley, la Defensoría seguirá un procedimiento para tramitar los medios alternos de solución de conflictos e imponer sanciones.

Procedimiento sancionatorio: el procedimiento sancionatorio es el conjunto de fases o etapas que la Administración Pública debe seguir cuando existen elementos que indican que se ha cometido una infracción. La resolución final puede determinar que se ha cometido la infracción y sancionar, o que no se ha cometido, declarando que no hay responsabilidad para el Presunto infractor.

Debido proceso: es el derecho que conforme a la Constitución tienen todos los habitantes del territorio de contar con procedimientos que les permitan exponer sus argumentos y defender sus derechos de manera plena, de utilizar todos los medios de defensa que tengan a su alcance, de ser oídos y ofrecer prueba.

Fianza: es un medio por el cual una persona o empresa se hace responsable de cumplir una obligación ajena.

Notificaciones: son los actos mediante los cuales se da a conocer una resolución o cualquier hecho al interesado o interesados, para permitirles que ejerzan la defensa de sus derechos o intereses.

Medios alternos de solución de conflictos: son procedimientos en los cuales se da una negociación entre las partes para llegar a un resultado que satisfaga sus intereses, buscando que todos se beneficien de los acuerdos que se logren. Son “alternos”, precisamente porque representan una alternativa u opción en lugar de acudir al órgano judicial.

Denuncia: es el acto de avisar a la autoridad correspondiente sobre una posible infracción, para que esta realice las actuaciones que la Ley le ordena.

Avenimiento: avenir es sinónimo de arreglar, convenir, ajustar, componer o congeniar. En los términos de la ley es la primera búsqueda de acercamiento entre consumidor y proveedor, a fin de llegar a un arreglo o solución, basado en razones de equidad, buen criterio o conciencia, sin aplicar necesariamente criterios técnicos o jurídicos.

Conciliación: proviene del latín “conciliare”, que significa reunir, componer y ajustar los ánimos en diferencia. La conciliación es un mecanismo de solucionar las controversias a través del cual, dos o más personas tratan de lograr por sí mismas la solución de sus diferencias con la ayuda de un funcionario denominado conciliador, quien actúa como tercero neutral y procura acercar los intereses de las partes.

Conciliador: persona que procura de manera imparcial que las partes pongan fin a sus diferencias por medio de un acuerdo, debiendo en el momento que considere oportuno emitir opinión sobre una solución que satisfaga los intereses de las partes.

Mediación: la mediación constituye otro medio de solucionar los conflictos de manera pacífica, para lograr un acuerdo rápido en términos de tiempo, dinero y esfuerzo. En ella son las partes las que llegan a un acuerdo, únicamente asistidas por un tercero llamado mediador, que guía la discusión.

Mediador: es la persona que asiste en la mediación como tercero imparcial, actuando como conductor de la comunicación. El mediador no decide ni tiene autoridad para proponer una solución a ninguna de las partes, su función es asistir a aquellas otras que se encuentran en conflicto, estimulándolas, guiándolas y escuchándolas para que ellas mismas lleguen a un acuerdo.

Arbitraje: el arbitraje es un mecanismo por medio del cual las partes involucradas en un conflicto otorgan el poder a un tercero denominado árbitro o árbitros, de definir la forma de solucionar el conflicto que se le plantee. La Ley establece tres tipos de arbitraje lo regula en los artículos 119 al 149.

Convenio arbitral: es la decisión o acuerdo de someter un asunto a arbitraje. Una vez adoptado dicho convenio se entiende que las partes renuncian a acudir a un proceso judicial para resolver la controversia, por lo cual ésta ya no podría plantearse en dicha sede.

Laudo: es la decisión tomada por el árbitro o árbitros para solucionar la controversia que le fue presentada. La ley lo equipara a una sentencia judicial, que es el acto procesal emanado de los órganos jurisdiccionales que decide la causa o punto sometido a su conocimiento, poniendo fin al litigio.

Vigencia: la vigencia de una ley indica el momento a partir del cual todos están obligados a cumplirla.

Derogatoria: significa que una ley desaparece, deja de obligar a las personas, por la existencia de una disposición posterior que la suprime en todo o en parte.

TÍTULO I

DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

En este primer capítulo, se encuentran las disposiciones generales que comprenden la finalidad u objetivo de la ley, a quiénes se aplica y cuales son los principales derechos del consumidor

OBJETO Y FINALIDAD

Art.1.- El objeto de esta ley es proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores.

Así mismo tiene por objeto establecer el Sistema Nacional de Protección al Consumidor y la Defensoría del Consumidor como institución encargada de promover y desarrollar la protección de los consumidores, disponiendo su organización, competencia y sus relaciones con los órganos e instituciones del Estado y los particulares, cuando requiera coordinar su actuación.

¿Qué persigue la ley?

La Ley persigue esencialmente proteger a los consumidores, ya que éstos, al adquirir bienes y servicios, pueden encontrarse en una posición desigual o asimétrica frente al proveedor. Por ejemplo: en ocasiones no pueden negociar las condiciones en que contratan; también pueden recibir productos o servicios sin la información necesaria, así como otros que pongan en peligro su vida o salud.

La Asamblea General de Naciones Unidas desde mil novecientos ochenta y cinco aprobó las “Directrices de la ONU para la Protección al Consumidor”, estableciendo que corresponde a los gobiernos formular o mantener una política enérgica de protección al consumidor. Estas directrices fueron la base para consolidar una política de respeto a los derechos del consumidor y para fomentar su protección en cada Estado.

En esta línea, la nueva Ley de Protección al Consumidor -guiada por tales directrices- surge con la finalidad de garantizar la efectiva protección de los derechos del consumidor (derechos que se encuentran sustentados en el artículo 4 de la misma), brindándole los medios para defenderlos y procurando que en las relaciones en el mercado exista un equilibrio entre los derechos de los consumidores y los proveedores, y que ambos tengan certeza y seguridad en cuanto a las condiciones en que se da la compra del bien o servicio. Asimismo, con la ley se busca que los proveedores sean respetuosos de los derechos del consumidor y actúen con base en reglas claras y definidas.

Para lograr dicho fin, la Ley crea una nueva institución de carácter autónomo, descentralizada del gobierno, denominada “Defensoría del Consumidor”, que es la encargada de hacer efectiva la protección de los derechos del consumidor. La nueva institución coordinará el “Sistema Nacional de Protección al Consumidor” (SNPC), integrado por todas aquellas instituciones públicas que tengan dentro de sus competencias la protección de los derechos de los consumidores en algunas áreas, por ejemplo, la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET) en materia de electricidad y telecomunicaciones, el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS) en materia de alimentos y medicamentos, la Superintendencia del Sistema Financiero, entre otras.

Las funciones del SNPC y su desarrollo se encuentran reguladas en el TÍTULO V de esta Ley, en los artículos 151 al 160. Es importante conocer que la finalidad principal del SNPC es que todas las instituciones trabajen coordinadamente para lograr una mejor tutela y protección de los derechos del consumidor.

AMBITO DE APLICACIÓN

Art. 2.- Quedan sujetos a esta ley todos los consumidores y los proveedores, sean estos personas naturales o jurídicas en cuanto a los actos jurídicos celebrados entre ellos, relativos a la distribución, depósito, venta, arrendamiento comercial o cualquier otra forma de comercialización de bienes, o contratación de servicios.

¿Cuándo se aplica la ley?

La Ley se aplica en todas las relaciones comerciales, las cuales son transacciones entre compradores y vendedores para adquirir productos o servicios a cambio de un precio, tasa o tarifa, por ejemplo, todas las actuaciones del proveedor al ofrecer bienes al consumidor, como alimentos, vestimenta, muebles, automóviles o productos de cualquier naturaleza; al ofrecer servicios privados, tales como seguros médicos, tarjetas de crédito o reparación de vehículos; o servicios públicos, tales como telefonía, energía eléctrica o agua potable, independientemente de que sean prestados por el Estado o por una empresa privada.

Las relaciones comerciales implican que el proveedor las realiza de forma habitual, es decir, no constituyen una actuación eventual o aislada, como la transacción que realiza la persona que vende su casa o su vehículo.

Quedan sujetas a la Ley tanto las acciones como las omisiones que se den en las relaciones comerciales entre consumidor y proveedor, es decir, lo que se deja de hacer estando obligado a ello. Por ejemplo, el incumplimiento por parte del proveedor a informar las características de los productos que ofrece al consumidor, como el indicar su fecha de vencimiento.

SUJETOS DE LA LEY

Art. 3.- Para los efectos de la presente ley, se entenderá por:

- a) Consumidor o Usuario: toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien, reciba oferta de los mismos, cualquiera que sea el carácter público o privado, individual o colectivo de quienes los producen, comercialicen, faciliten, suministren o expidan; y
- b) Proveedor: toda persona natural o jurídica, de carácter público o privado 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. Para efectos de esta ley, también quedan sujetas las sociedades nulas, irregulares o de hecho, respondiendo solidariamente cualquiera de sus integrantes. Así mismo, será considerado proveedor, quien, en virtud de una eventual contratación comercial, entregue a título gratuito bienes o servicios.

En caso que el consumidor fuere el Estado, el Municipio o cualquier entidad pública, para la solución de las controversias que se susciten a consecuencia de la contratación respectiva, se estará a lo dispuesto en la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública y otras leyes que fueren aplicables.

¿Quién es consumidor?

Consumidores son todas las personas naturales (hombre o mujer) o personas jurídicas (una sociedad o empresa) que reciban, adquieran o utilicen bienes o servicios o reciba ofertas de los mismos, para su propio uso, el de su familia o su entorno, independientemente de quien se los provea, y para lo cual han pagado un precio, tasa o tarifa.

Un hecho vital a considerar es que todos actuamos en algún momento como consumidores, por ejemplo: cuando compramos un producto, recibimos un servicio financiero (un crédito para vivienda, una tarjeta de crédito, etc.) o cualquier servicio público o privado, como telefonía, agua potable o el servicio de energía eléctrica.

¿Quién es proveedor?

Proveedor es toda persona, empresa, institución pública y en general, todo aquel que produzca, fabrique, distribuya o realice cualquier actividad para proporcionar productos o prestar servicios al consumidor, mediante el pago de un precio, tasa o tarifa.

Es importante destacar que la ley considera proveedor a quienes prestan un servicio u ofrecen bienes de forma regular o habitual, es decir, no se consideran proveedores en los términos de la ley quienes realizan una operación aislada o eventual.

Cuando la ley menciona las “Sociedades nulas, irregulares o de hecho”, se refiere a sociedades que no han cumplido los requisitos legales para su formalización, son creadas con un contrato viciado, sin cumplir formalidades o cuyo fin no es permitido. Independientemente de su situación, la Ley las considera proveedores y establece que todos sus miembros responderán ante la violación de los derechos del consumidor.

Los siguientes ejemplos ilustran quienes cumplen con el perfil de proveedor:

- Los Distribuidores o comerciantes: estos son los que en forma habitual venden o proveen de cualquier forma, bienes destinados a los consumidores, ya sea en un establecimiento o fuera de él, por ejemplo, el dueño del supermercado o la empresa que realiza ventas por catálogo.

- Los productores o fabricantes: estos son los que elaboran los bienes, los transforman y venden.
- Los importadores: los que en forma habitual importan o traen un producto al país para transformarlo o venderlo;
- Los que prestan servicios privados, como las compañías de seguros de salud o seguros de vida; todos los servicios financieros, tales como otorgamiento de créditos, emisión de tarjetas de crédito, etc;
- Los que prestan servicios públicos, tales como telefonía, agua potable, energía eléctrica.
- Los que de manera habitual construyen y alquilan viviendas, sean empresas constructoras, ingenieros o arquitectos que prestan este servicio. No se considera proveedor en cambio la persona que decide vender su casa, ya que ésta actividad no la realiza de manera habitual, no constituye su negocio, sino que es una operación aislada.

La Ley señala que son proveedores los que ofrecen bienes o prestan servicios mediante el pago de un precio, *tasa o tarifa*.

Es importante saber que la ley establece que aun cuando el bien o servicio que se entregue sea regalado, quien lo entrega tiene la calidad de proveedor, y queda sujeto a esta ley con todas sus consecuencias. Por ejemplo, cuando se compra una computadora y se regala el impresor, éste debe cumplir con las normas de calidad o seguridad establecidas en esta ley.

DERECHOS BÁSICOS DE LOS CONSUMIDORES

- Art. 4.-** Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes:
- a) Recibir del proveedor la 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;
 - b) Ser protegido contra la publicidad engañosa o falsa, en los términos establecidos en el inciso cuarto del Art. 31 de esta ley;
 - c) Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente;

- d) Ser educado e informado en materia de consumo, especialmente de lo establecido en el Art. 7, literal e) de esta ley; así como a agruparse en asociaciones de consumidores para la protección de sus intereses y a participar en el Sistema Nacional de Protección al Consumidor;
- e) La libertad de elección y trato igualitario en similares circunstancias, sin discriminación o abuso de ninguna clase;
- f) Ser protegido contra los riesgos de recibir productos o servicios que en condiciones normales o previsibles de utilización, pongan en peligro su vida, salud o integridad;
- g) Reclamar y recibir compensación en el caso que los productos o servicios sean entregados en calidad, cantidad o forma diferente de la ofrecida, pudiendo elegir cualquiera de las siguientes opciones: la reparación del bien, exigir el cumplimiento de la oferta si esto fuere posible, a la reducción del precio, tasa o tarifa del bien o servicio, aceptar a cambio un producto o servicio diferente al ofrecido o la devolución de lo que hubiese pagado;
- h) Acceso a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito;
- i) Defensa de sus derechos en procedimientos administrativos de solución de conflictos, con la inversión de la carga de la prueba a su favor, cuando se trate de la prestación de servicios públicos;
- j) Ser protegidos de prácticas abusivas y de la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos;
- k) Reclamar por vía judicial o a través de los distintos medios alternativos de solución de conflictos la reparación de daños y perjuicios sufridos por deficiencia, mala calidad o retraso en la entrega de los bienes o servicios adquiridos; y
- l) Lectura completa y explicaciones de todas las obligaciones y condiciones estipuladas en el contrato y sus anexos, a las cuales se comprometen cumplir las partes.

¿Qué son y que implican los derechos del consumidor?

Los derechos del consumidor son las condiciones mínimas que todo consumidor debe gozar y exigir en sus relaciones con el proveedor al hacer una compra, contratar un servicio o cualquier tipo de relación comercial.

Los derechos del consumidor han sido objeto de reconocimiento internacional. La Asamblea General de Naciones Unidas aprobó las Directrices de la ONU para la protección al Consumidor¹, ocasión en la que se logró el reconocimiento internacional de siete derechos básicos del consumidor: derecho a la información, a ser educado en materia de consumo, libertad de elección y derecho a un trato igualitario, derecho a no ser discriminado, derecho a la seguridad y calidad, derecho a la compensación y derecho a la protección.

Bajo esta línea, correspondía a cada Estado crear una política de protección al consumidor y las normas para hacerla efectiva. Desde esta perspectiva, la nueva Ley de Protección al Consumidor toma como base las directrices de la ONU, desarrollando los siete derechos en doce literales, de la siguiente manera:

Art.4 Ley de Protección al Consumidor

Derecho Regulado	Literales que lo Desarrollan	Comentario
Derecho a la información	Literales a), b), c) y l): “a) Recibir del proveedor la 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; b) Ser protegido contra la publicidad engañosa o falsa, en los términos establecidos en el inciso cuarto del Art. 31 de esta ley;	El derecho a la información permite al consumidor conocer las características completas de los bienes o servicios que va a adquirir, y a la vez, esta información le sirve de garantía para reclamar en caso de inconformidad con el producto o servicio recibido. Por ejemplo, si se compra un televisor se tiene derecho a recibir suficiente información sobre sus características generales, instrucciones de uso e instalación, recomendaciones, advertencias, garantías sobre el producto. Es importante conocer también la identificación de la empresa, nombre del vendedor y el lugar de procedencia del producto, así como también donde dirigirse a efectuar un reclamo o para hacer efectiva la garantía. El derecho a la información incluye también la protección contra publicidad falsa o engañosa, ya que es importante que la

¹ UNCTAD. Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor (ampliadas en 1999). UNCTAD/DITE/CLP/Misc. 21. Naciones Unidas, Nueva York y Ginebra, 2001.

Derecho Regulado	Literales que lo Desarrollan	Comentario
	c) Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente; l) Lectura completa y explicaciones de todas las obligaciones y condiciones estipuladas en el contrato y sus anexos, a las cuales se comprometen cumplir las partes.”	publicidad que llegue al consumidor no pretenda inducirlo a comprar confundiendo o engañándolo, como por ejemplo al ofrecer una promoción pero ocultar condiciones de plazo, existencia o modelos que no permitan hacerla efectiva.
Derecho a la educación en materia de consumo y derecho a asociarse para la protección de sus derechos	Literal d): “Ser educado e informado en materia de consumo, especialmente de lo establecido en el Art. 7, literal e) de esta ley; así como a agruparse en asociaciones de consumidores para la protección de sus intereses y a participar en el Sistema Nacional de Protección al Consumidor.	El ser educado a través de campañas, seminarios, material impreso, etc., permite al consumidor conocer sus derechos para actuar informado y conciente de ellos, y saber de qué forma lo protege la ley. La educación permitirá crear una cultura de consumo correcta, y fortalecerá el respeto a los derechos del consumidor en el momento mismo de la transacción comercial. La Ley otorga también a los consumidores la posibilidad de organizarse con otros consumidores para defender sus derechos y realizar actuaciones que redunden en su beneficio.
Libertad de elección y el derecho a no ser discriminado	Literal e): “La libertad de elección y trato igualitario en similares circunstancias, sin discriminación o abuso de ninguna clase”	Los consumidores tienen derecho a la libertad de elección, lo cual implica tener opciones y poder escoger la que mejor les convenga, sin que se les imponga un producto o servicio. Por ejemplo, si el consumidor adquiere un aparato telefónico con una compañía determinada y con un plan de servicio de seis meses, tiene la opción al terminar dicho plan y haber pagado el

Derecho Regulado	Literales que lo Desarrollan	Comentario
		<p>aparato, de optar por utilizarlo o activarlo con otra compañía.</p> <p>Por otra parte, el derecho a no ser discriminado, implica que el consumidor no debe sufrir tratos desiguales cuando se encuentre en iguales condiciones que otro consumidor, no debe negársele un producto o servicio por tener alguna condición especial, como el caso de los no videntes, ni tampoco por su sexo, raza, religión, condición económica, nacionalidad o afinidad política.</p>
Derecho a la seguridad y calidad	Literal f) “Ser protegido contra los riesgos de recibir productos o servicios que en condiciones normales o previsibles de utilización, pongan en peligro su vida, salud o integridad”	<p>Los productos y bienes que se ofrecen en el mercado deben ser seguros, es decir no deben representar un peligro para la salud del consumidor, causándole una enfermedad o lesión física o poniendo en peligro su vida.</p> <p>En el caso que algunos productos químicos o fertilizantes, determinados medicamentos o sustancias inflamables, generen efectos secundarios en el consumidor, o requieran de condiciones especiales en su manejo, el consumidor tiene derecho a ser informado de estos riesgos en las etiquetas del producto o folletos anexos.</p>
Derecho a la compensación	Literal g): “Reclamar y recibir compensación en el caso que los productos o servicios sean entregados en calidad, cantidad o forma diferente de la ofrecida, pudiendo elegir cualquiera de las siguientes opcio-	<p>El consumidor tiene derecho a que el proveedor cumpla con lo que ofreció, entregando los productos o servicios de la forma señalada y con la calidad que se prometió. Al incumplir el proveedor con lo ofrecido, nace para el consumidor el llamado derecho a la compensación, que lo habilita a elegir entre diversas opciones para no ser afectado.</p> <p>En la compensación se presentan distintas alternativas al consumidor ante un in-</p>

Derecho Regulado	Literales que lo Desarrollan	Comentario
	nes: la reparación del bien, exigir el cumplimiento de la oferta si esto fuere posible, a la reducción del precio, tasa o tarifa del bien o servicio, aceptar a cambio un producto o servicio diferente al ofrecido o la devolución de lo que hubiese pagado”.	<p>cumplimiento de lo ofrecido. Por ejemplo, si se vendió al consumidor un cuadro que era el único de esa clase, pero en el traslado se daña, en ese caso no es posible entregar otro igual, ante lo cual quedan otras opciones como reducir el precio que pagó o compensar con otro producto, como otro cuadro o pintura similar.</p> <p>En cualquier caso, la opción será elegida por el consumidor. La compensación se hace efectiva en los medios que establece la ley para solucionar los conflictos o problemas entre consumidor y proveedor (avenimiento, mediación, conciliación y arbitraje), pero si esto no se logra, se puede acudir judicialmente ante los tribunales del Órgano Judicial, en cuyo caso la Defensoría puede representar al Consumidor, actuando a su nombre.</p>
Derecho a la protección	<p>Literales h), i) y k):</p> <p>“h) Acceso a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito;</p> <p>i) Defensa de sus derechos en procedimientos administrativos de solución de conflictos, con la inversión de la carga de la prueba a su favor, cuando se trate de la prestación de servicios públicos;</p>	<p>La Ley establece el derecho de los consumidores de contar con medios para solucionar sus problemas o conflictos con los proveedores de manera más sencilla y rápida. Para ello, la Ley establece diferentes medios de solución alternos, como el avenimiento, la mediación, la conciliación y el arbitraje. Además de estos medios existe siempre el derecho de acudir ante los Tribunales del Órgano Judicial.</p> <p>La Ley establece que cuando la disputa se refiera a un servicio público como la telefonía, agua potable o energía eléctrica, es al proveedor a quien le corresponde comprobar la legitimidad de sus acciones. Por ejemplo, si una compañía telefónica establece un cargo por llamadas internacionales y el consumidor no las ha realizado, y se somete este asunto a debate, es el pro-</p>

Derecho Regulado	Literales que lo Desarrollan	Comentario
	k) Reclamar por vía judicial o a través de los distintos medios alternativos de solución de conflictos la reparación de daños y perjuicios sufridos por deficiencia, mala calidad o retraso en la entrega de los bienes o servicios adquiridos”.	veedor quien deberá probar que las llamadas fueron realizadas por el consumidor. Esto es a lo que la ley llama inversión de la carga de la prueba a favor del consumidor. En el literal k) se establece que el consumidor tiene derecho a ser indemnizado por los daños y perjuicios que le causen productos que tenían alguna deficiencia, o mala calidad. Esta indemnización se convierte en una forma de reparar con una suma de dinero el daño que se pudo causar al consumidor por un producto defectuoso o de mala calidad, como el caso de quemaduras causadas por un electrodoméstico que presentó fallas. Este derecho se hará efectivo en sede judicial en caso que el proveedor no lo hiciere de forma voluntaria.
Protección contra prácticas y cláusulas abusivas	Literal j): “Ser protegidos de prácticas abusivas y de la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos”	La protección contra prácticas y cláusulas abusivas es un componente de la protección de los intereses económicos y sociales. La regulación sobre cláusulas abusivas busca proteger al consumidor en sus relaciones contractuales, principalmente cuando son contratos de adhesión, en los cuales el consumidor no negocia, sino, solo puede estar de acuerdo o renunciar a la contratación. En relación a las prácticas abusivas, el consumidor tiene derecho a ser protegido contra actuaciones que afecten sus derechos, tales como el envío o cobro de productos o servicios no requeridos, como una tarjeta de crédito o un seguro no solicitado.

DERECHOS IRRENUNCIABLES

Art. 5.- Los derechos que esta ley reconoce a los consumidores son irrenunciables anticipadamente y contra su observancia no podrán alegarse costumbres, usos o prácticas, convenios o estipulaciones en contrario.

Los consumidores y proveedores podrán en cualquier instancia, judicial o administrativa, mediar, conciliar, someter a arbitraje o convenir en la solución de sus controversias, siendo exigible y obligatorio para ambas partes cumplir en su totalidad lo acordado.

¿Puedo ser obligado a renunciar a mis derechos?

No. La Ley establece que ningún proveedor puede obligarte a que renuncies de forma anticipada a los derechos que otorga la ley, como condición para venderte algo o celebrar cualquier contrato. Por ejemplo, ningún proveedor puede obligarte al firmar un contrato, a que en una de sus cláusulas renuncies anticipadamente a tu derecho de apelación frente al surgimiento de una discrepancia con el proveedor.

Supuesto distinto, es que la ley establece que el consumidor y el proveedor pueden llegar a acuerdos o arreglos para solucionar problemas o controversias, ya sea a través de los medios que se establecen en esta ley (avenimiento, mediación, conciliación o arbitraje) o ante los tribunales del Órgano Judicial.

En estos casos, el consumidor y el proveedor pueden negociar y el consumidor ceder en algunas de sus peticiones a fin de lograr un acuerdo y obtener de manera ágil y sencilla respuesta a sus reclamos.

El acuerdo a que se llegue es obligatorio para ambas partes. Una importante innovación de la ley es que, en caso de incumplimiento al acuerdo, la Defensoría puede representar al consumidor ante los tribunales para exigir que éste se cumpla.

CAPÍTULO II.

DERECHO A LA SEGURIDAD Y A LA CALIDAD

La Ley recoge en este segundo capítulo el derecho del consumidor a la seguridad y calidad, regulando sus implicaciones y las correspondientes obligaciones que impone al proveedor.

DISPOSICION GENERAL

Art. 6.- Los productos y servicios puestos en el mercado a disposición de los consumidores no deben implicar riesgos para su vida, salud o seguridad, ni para el medio ambiente, salvo los legalmente admitidos en condiciones normales y previsibles de utilización.

Los riesgos que provengan de una utilización previsible de los bienes y servicios, en atención a su naturaleza y de las personas a las que van destinados, deben ser informados previamente a los consumidores por medios apropiados.

¿Qué implica el derecho a la seguridad y a la calidad para el consumidor?

El derecho a la seguridad implica que los bienes y servicios ofrecidos a los consumidores deben cumplir con todas las normas vigentes para ser producidos y distribuidos.

Este derecho debe respetarse en todos los servicios o productos que se ofrezca en el mercado; con lo cual, deben ser seguros los alimentos, los medicamentos, los juguetes, y en general, los bienes y servicios de cualquier naturaleza.

Naciones Unidas ha señalado en sus directrices que para garantizar la seguridad se deben facilitar a los consumidores instrucciones sobre el uso adecuado de los artículos, e información sobre los riesgos que puede causar en su uso normal.

Además, existen productos que por su propia naturaleza pueden causar riesgos en el consumidor, como algunos químicos o fertilizantes, determinados medicamentos o

sustancias inflamables. En estos casos, el consumidor tiene derecho a que el proveedor le informe de estos riesgos por los medios apropiados, esto es, en las etiquetas o empaques del producto, o bien en folletos o manuales anexos, debiendo éstos detallar al menos los peligros que puede causar el uso del producto, cómo evitar estos riesgos con un buen manejo de los mismos, los efectos secundarios y qué hacer en caso que se cause un daño. Por ejemplo, al comprar un insecticida es indispensable que se indique al menos al consumidor si el producto es tóxico, cómo debe usarse, en qué condiciones puede afectar su salud y qué hacer en caso de sufrir una intoxicación.

En relación al derecho a la calidad, las directrices de Naciones Unidas también han señalado que los gobiernos deben formular o promover la emisión de normas de seguridad y calidad de los bienes y servicios.

La calidad de un producto se determina por sus cualidades, características, confiabilidad, durabilidad, y en general, por una serie de aspectos que pueden ser comprobados y certificados. En el país, el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) emite normas y regulaciones que los productos deben cumplir para alcanzar un nivel de calidad.

En relación con los alimentos, la Defensoría del Consumidor ha unido sus esfuerzos con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y el Ministerio de Agricultura y Ganadería, quienes trabajan coordinadamente formando la Comisión Nacional de Alimentos, para vigilar la sanidad, calidad e inocuidad de alimentos en su producción, procesamiento, transporte, distribución, almacenamiento y comercialización, posibilitando que sean aptos para el consumo humano.

OBLIGACIONES DE LOS PROVEEDORES

Art. 7.- Los proveedores que desarrollen actividades de importación, producción, transformación, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de bienes y prestación de servicios deberán, para no arriesgar la vida, la salud, la seguridad de las personas y el medio ambiente, observar las normas legales, reglamentarias o técnicas que se dictaren sobre la materia, así como facilitar el control, vigilancia e inspección de las autoridades competentes.

Especialmente estarán obligados a:

- a) No utilizar sustancias prohibidas por los tratados vigentes, las leyes, reglamentos o según las listas establecidas por el Órgano Ejecutivo u otras instituciones del Estado, en los límites de sus competencias;
- b) No tener o almacenar productos prohibidos en los locales o instalaciones de producción, transformación, almacenamiento, comercialización o medios de transporte de alimentos o bebidas;
- c) Cumplir con las exigencias de control de los productos tóxicos o venenosos, incluidos los resultantes de mezclas y otras manipulaciones industriales, de forma que pueda comprobarse con rapidez y eficacia su origen, distribución, destino y utilización;
- d) No vender o suministrar productos envasados, empacados o sujetos a cualquier otra clase de medida de precaución, cuando no contengan los cierres, etiquetas y rótulos;
- e) Retirar o suspender cualquier producto o servicio que no se ajuste a las condiciones y requisitos de prevención exigidos por las leyes, reglamentos y normas aplicables o que suponga un riesgo previsible para la vida, salud o seguridad de las personas;
- f) Cumplir las exigencias de control de los productos manufacturados susceptibles de afectar la seguridad física de las personas, prestando al respecto la debida atención a los servicios de reparación y mantenimiento en sus locales o instalaciones;
- g) Cumplir las condiciones exigibles que garanticen la seguridad, calidad y salubridad, tratándose de transportes colectivos, instalaciones, locales y espacios de uso público, en especial los destinados a menores; y
- h) Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones.

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en las letras a) a la g) del presente artículo acarreará las sanciones establecidas en las leyes y reglamentos sobre la materia de que se trate, la cual será impuesta por la autoridad competente. En caso que la Defensoría del Consumidor detecte incumplimientos a las obligaciones antes referidas, deberá hacerlo del conocimiento de las autoridades correspondientes dentro del plazo de veinticuatro horas, sin perjuicio de lo establecido en los Arts. 99 y 100 de la presente ley.

¿A qué están obligados los proveedores para garantizar el derecho a la seguridad?

Los proveedores están obligados a cumplir y respetar las normas y regulaciones que garanticen la seguridad de cada producto y a permitir que las autoridades correspondientes vigilen el cumplimiento y respeto a dichas normas.

Estas normas y regulaciones son emitidas por distintas autoridades, dependiendo del producto o servicio de que se trate. Así, por ejemplo, en materia de alimentos y bebidas el Código de Salud establece que corresponde al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social emitir normas que determinen las condiciones esenciales que deben tener los alimentos y bebidas destinadas al consumo del público.

La nueva Ley, a fin de permitir que el derecho a la seguridad y calidad sean protegidos, recoge obligaciones concretas para el proveedor, entre ellas:

- No debe utilizar sustancias prohibidas ni mantener guardados productos que se encuentran prohibidos. Por ejemplo, el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales ha establecido un listado de sustancias prohibidas por causar daño a la salud o al ambiente, como ingredientes activos de plaguicidas, tales como clordecon, fluroacetato de sodio y lindano.
- El proveedor debe cumplir con normas especiales que establecen como manejar y tratar productos tóxicos o venenosos. Por ejemplo, en aplicación de la Ley de Medio Ambiente se emitió el Reglamento especial en materia de sustancias, residuos y desechos peligrosos, que regula todo lo relativo a estas sustancias, como el uso y manejo de gases, sustancias inflamables, corrosivas, materiales radiactivos, etc.
- No debe ofrecer al público productos con empaques rotos o cuyas medidas o rótulos hayan sido alterados. Por ejemplo, no deben venderse productos cuyo sello de seguridad ha sido roto para adulterarlos, como botes de leche, shampoo y cremas cosméticas.
- Debe retirar los productos que no cumplan los requisitos que establece la ley, tales como los productos vencidos, los que se encuentran sin etiqueta o dañados, entre otros casos.

- Debe cumplir con todas las exigencias de seguridad en locales, medios de transporte y lugares públicos. Por ejemplo, en los lugares de juegos para menores, debe colocarse visiblemente las condiciones en que deben ser empleados, como la edad mínima de los menores que lo utilizarán, los riesgos, entre otras.

En los casos en que el incumplimiento a las exigencias de seguridad deben ser sancionadas conforme a una ley especial cuya aplicación corresponda a otra institución, como las sanciones establecidas en el Código de Salud o las establecidas en la Ley de Medio Ambiente, corresponderá a la Defensoría informar a la institución que corresponda de los incumplimientos que detecte, en el plazo de veinticuatro horas.

PRODUCTOS QUE PUEDEN INCIDIR EN LA SALUD

Art. 8.- Todo productor, importador, distribuidor o comercializador de productos alimenticios, bebidas, medicinas o productos que puedan incidir en la salud humana o animal, además de cumplir con las normas contenidas en el Código de Salud y demás leyes, reglamentos y regulaciones aplicables, deberán colocar en un lugar visible, en el establecimiento comercial en el que se vendan tales productos, carteles en los que se consignen los derechos del consumidor.

¿Qué otras obligaciones especiales tienen los proveedores de servicios que puedan incidir en la salud?

Los proveedores de productos que puedan causar efectos nocivos contra la salud del consumidor, como es el caso de determinados alimentos y medicamentos, están obligado a poner a la vista en su negocio o establecimiento un cartel en que aparezcan claramente los derechos del consumidor.

Este cartel debe ser lo suficientemente claro para su lectura a simple vista, y contener como mínimo los doce derechos que establece esta ley en el artículo 4, haciendo del conocimiento del consumidor, entre otros derechos, la posibilidad de denunciar las infracciones a la ley y hacer uso de las herramientas que ésta le otorga para hacer valer sus derechos.

La Defensoría del Consumidor podrá comprobar en cualquier momento que los proveedores estén cumpliendo con esta obligación, mediante su facultad de fiscalización, en inspecciones en diversos establecimientos comerciales en que se vendan los productos a que se refiere artículo.

SUSTANCIAS TÓXICAS, CÁUSTICAS, CORROSIVAS O ABRASIVAS

Art. 9.- Tratándose de fertilizantes, plaguicidas y todos los artículos que en su composición lleven sustancias tóxicas, cáusticas, corrosivas o abrasivas, deberán cumplirse las exigencias establecidas en la Ley sobre Control de Pesticidas, Fertilizantes y Productos para uso Agropecuario, y en cuanto al envasado, envoltorios y etiquetado se estará a lo dispuesto en dicha ley.

¿Qué regulaciones especiales existen para fertilizantes y plaguicidas y cuál es su importancia?

Dichas sustancias son reguladas por la Ley sobre Control de Pesticidas, Fertilizantes y Productos para uso Agropecuario, la cual contiene normas que garantizan a los usuarios de dichos productos la calidad, composición y las cualidades que deben tener. Asimismo, señala qué productos necesitan ser registrados, qué requisitos se necesitan para importarlos al país, etc.

Estas regulaciones son importantes ya que estos productos, por su naturaleza, si no son controlados o usados adecuadamente pueden producir daños personales y materiales en el consumidor, así como una elevada contaminación ambiental.

Como parte de la protección al consumidor, debe vigilarse el cumplimiento de esta normativa.

PROHIBICION DE INGRESO DE MERCANCIAS

Art. 10.- Los bienes producidos en el extranjero que no reúnan las características establecidas en los artículos anteriores, serán de importación prohibida al país, aplicando en lo que corresponda las leyes aduaneras.

¿Pueden ingresar al país bienes que no cumplan con las exigencias de nuestras normas para la seguridad del consumidor?

No. La Ley prohíbe definitivamente el ingreso al país de los bienes que no cumplan con los requisitos de nuestras normas sobre seguridad o con las especificaciones señaladas por la autoridad competente, como una forma de garantizar el derecho a la seguridad del consumidor.

Así por ejemplo, no son seguros para ingresar a ser distribuidos en el país medicamentos que no contengan un etiquetado señalando su fecha de vencimiento o sus componentes esenciales, por lo cual se detendrá su ingreso en las Aduanas.

Tampoco pueden ingresar al país sustancias que el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales ha establecido que son prohibidas, como los ingredientes de algunos plaguicidas.

CAPÍTULO III.

PROTECCIÓN DE LOS INTERESES ECONÓMICOS Y SOCIALES

En este capítulo encontraremos normas de protección contra posibles abusos del proveedor, sobre todo cuando el consumidor firma contratos no negociados que han sido establecidos previamente y que contienen cláusulas que disminuyen o anulan los derechos de los consumidores. Se establecen también normas para protegerlo de condiciones abusivas a las que puede enfrentarse a la hora de obtener un crédito y de prácticas de entidades financieras que puedan afectarle, entre otros aspectos relevantes.

DISPOSICION GENERAL

Art. 11.- Los intereses económicos y sociales de los consumidores serán protegidos en los términos establecidos en esta ley, aplicándose supletoriamente lo previsto por las normas civiles, mercantiles, las que regulan el comercio exterior y el régimen de autorización de cada producto o servicio.

¿Qué persigue la protección de intereses económicos y sociales?

La protección de los intereses económicos y sociales del consumidor persigue guardar el equilibrio de derechos cuando el consumidor se somete a condiciones contractuales no negociadas libremente, o ante prácticas comunes que puedan representar posibles abusos del proveedor que dañen su economía.

En relación con las normas supletorias que establece el artículo, puede citarse el caso de los títulos valores como pagares o letras de cambio: respecto a éstos, la ley regula el derecho del consumidor a no firmar títulosvalores en blanco, pero no regula todo el régimen de estos títulos, ya que éste se encuentra ya establecido en los artículos 623 y siguientes del Código de Comercio, que se aplica supletoriamente.

CALCULO 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. No podrán pactarse ni cobrarse intereses sobre intereses devengados y no pagados, ni sobre comisiones y recargos.

En caso de mora, el interés moratorio se calculará y pagará sobre el capital vencido y no sobre el saldo total de la deuda, aunque se pacte lo contrario.

¿Qué son los intereses y cómo se calcularán?

Los intereses a que se refiere este artículo son los que pagas cuando compras un bien por cuotas o solicitas un crédito bancario. En estos casos, a las cuotas o al dinero que te prestan le suman una cantidad que gana el que te presta el dinero, a eso se le llama interés.

Las regulaciones de esta ley respecto al cálculo de intereses, a manera de ejemplo, son esencialmente las siguientes:

- El derecho a que los intereses se calculen y cobren sobre lo que debe al día en que la institución hará el cobro, y no sobre toda la deuda inicial que adquirió el consumidor. Por ejemplo: Si una persona adquiere un crédito por US\$5,000, y efectúa un primer abono de capital de US\$2,000.00, los intereses de ahí en adelante deberán calcularse sobre los US\$3,000.00 restantes y no sobre toda la deuda, y así sucesivamente.
- El derecho a que en el cálculo de los intereses se tome como base el año calendario, es decir, el número de días que el año realmente tiene², y que se cobre sobre saldos diarios.
- La Ley obliga a que cada mes se calculen los intereses sobre los días que el mes tiene, así si febrero tiene 28 días, el consumidor tiene derecho a que ese mes se le calculen intereses únicamente por 28 días. Esta disposición ya existía para el caso de los Bancos en el artículo 64 de la Ley de Bancos, sin embargo, no existía para los demás proveedores crediticios;

² No el año comercial que es de 360 días, y que considera cada mes de 30 días, independiente de los días que realmente tiene.

- Cuando no se ha pagado puntualmente la cuota correspondiente o bien el abono no haya sido suficiente para el pago de la totalidad de intereses que se adeudaban a la fecha de pago, el proveedor no podrá cobrar intereses sobre el monto de los intereses que no se alcanzó a pagar.
- No se pueden cobrar intereses sobre las comisiones (cobros por determinados servicios financieros) y recargos (cargos por incumplimiento de obligaciones). Las comisiones y/o recargos que el proveedor cobra al consumidor en concepto de trámites del crédito, trámites registrales, etc., no deben entenderse ni sumarse al capital, estos montos si bien se adeudan al proveedor no generan ni dan derecho a cobrar intereses por ellos.

¿Qué se me cobrará si caigo en mora?

El atraso en el pago de su cuota genera los intereses moratorios, que son adicionales a los intereses comunes del crédito.

La nueva ley establece que en estos casos dichos intereses se cobrarán sobre la cantidad en que el consumidor se ha atrasado en el pago, y no sobre el valor de toda la deuda inicial que adquirió, ni sobre el total que debe a esa fecha.

Tomemos el ejemplo de una persona que obtuvo un crédito por US\$5,000, los cuales paga en cuotas mensuales de US\$50 y supongamos que de dicha cantidad se destinan US\$40 a capital y US\$10 a intereses. Si por alguna razón esa persona se atrasa en el pago de su cuota mensual, los intereses moratorios deberán cobrarse únicamente sobre la cuota atrasada, y no sobre la cantidad total que debía ni sobre los intereses, es decir, en este caso los intereses moratorios se cobrarían únicamente sobre los US\$ 40 de capital cuyo pago se retrasó.

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. En el caso de servicios, el comprobante debe indicar los componentes o materiales que se emplearán, el precio de los mismos y de la mano de obra, en su caso.

Si no se hubieren dispuesto las consecuencias del incumplimiento o retardo de parte del proveedor, el consumidor tendrá derecho a ser indemnizado por aquel en cantidad no menor del interés legal en materia mercantil sobre el valor del bien o servicio que se debe.

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 establecida en el inciso anterior.

Si el consumidor desistiere del contrato celebrado, el proveedor deberá reintegrar lo pagado, pudiendo retener en concepto de gastos administrativos una cantidad equivalente al interés legal en materia mercantil sobre el valor del bien o servicio.

En ningún caso el precio pactado al momento de la firma del contrato podrá ser modificado unilateralmente por cualquiera de las partes, salvo que acordaren éstas lo contrario.

¿Qué derechos tengo cuando recibiré una entrega diferida?

Cuando el consumidor acuerda que el producto o servicio contratado le sea entregado o prestado con posterioridad al contrato o pago, la Ley establece claramente que tiene los siguientes derechos:

- A que se le entregue un comprobante de cuándo y dónde recibirá el producto o servicio, y de las consecuencias que tiene para el proveedor no cumplir con la entrega en esos términos;
- A que se le indique qué materiales se usarán en la prestación del servicio, y cuanto le costará;
- A que el proveedor le indemnice por no cumplir con la entrega, o por realizar la entrega fuera del término acordado, en caso de no haberse señalado una consecuencia diferente.

¿Puedo renunciar al contrato si el producto o servicio no se me entrega a tiempo?, y ¿Me devolverán íntegramente lo que haya pagado?

Sí. El consumidor puede decidir que ya no se le entregue el bien o el servicio contratado si el proveedor no le realiza la entrega en el tiempo convenido. En estos casos, tiene derecho a que se le devuelva íntegramente lo que hubiere pagado, y además puede ser indemnizado por una cantidad no menor al llamado “interés legal” sobre el valor del bien o servicio, el cual actualmente es del 12% anual.

Por ejemplo, si el consumidor contrata para adquirir un juego de sala que el proveedor se compromete a entregarle en un plazo de 15 días, y pasada esa fecha no lo recibe, tiene derecho a renunciar a la entrega, debiendo devolverse lo que hubiere pagado más la indemnización correspondiente sobre el valor total.

¿Puedo desistir del contrato? ¿Cuáles son las consecuencias?

Sí. A diferencia del supuesto anterior, en el que el consumidor renuncia por haber incumplimiento o retardo en la entrega por parte del proveedor, este supuesto regula que el consumidor puede desistir del contrato, aun cuando el proveedor no haya incurrido en ningún retraso, pero el consumidor ya no desee el bien o servicio. Esto se aplica a los contratos de entrega diferida que aun no se han consumado, pues el servicio no ha comenzado a prestarse o el bien no se ha entregado.

En estos casos, al devolverse lo pagado el proveedor descontará de dicha suma un porcentaje, que es el llamado “interés legal” del 12% anual entre los meses que hayan transcurrido desde el inicio de la relación contractual y la fecha del desistimiento. Tal retención corresponde al porcentaje legal por los gastos administrativos que realizó el proveedor, y que tiene derecho a obtener, ya que no había incumplimiento ni retraso en la entrega del bien o servicio.

OFERTA DE PRODUCTOS VENCIDOS O ALTERADOS

Art. 14.- Se prohíbe ofrecer al público, donar o poner en circulación a cualquier otro título, toda clase de productos o bienes con posterioridad a la fecha de vencimiento o cuya masa, volumen, calidad o cualquier otra medida especificada en los mismos se encuentre alterada.

¿Por qué no debe ofrecerse un producto vencido o alterado?

Existe una gran cantidad de productos que se ofrecen al consumidor de carácter perecedero, es decir, su consumo debe realizarse dentro de un plazo determinado, ya que fuera de él, pueden perder su condición o calidad original. Para señalar ese plazo de duración, se establece la llamada “fecha de vencimiento”, que se hace constar en el producto.

Ofrecer productos cuya etiqueta denota que se encuentran vencidos, podría incidir en los intereses económicos del consumidor, ya que éste adquiriría un producto que probablemente no responda a lo ofrecido, por haber perdido en todo o en parte sus atributos de calidad.

Así por ejemplo, es prohibido que un supermercado ofrezca a la venta latas o empaques de alimentos después de la fecha de su vencimiento, o que en una farmacia se ofrezca un medicamento vencido.

Esta es una prohibición expresa, ante cuyo incumplimiento compete conocer a la Defensoría del Consumidor, y que conforme al artículo 44 letra a) se califica como infracción muy grave.

CONCURSOS, SORTEOS, REGALOS Y SIMILARES

Art. 15.- Todo proveedor que utilice concursos, sorteos, regalos, vales, premios o similares, como circunstancias vinculadas a la oferta, promoción o venta de determinados bienes o servicios, deberá cumplir lo prometido en las condiciones, términos y restricciones previamente establecidos. Cualquier restricción deberá expresarse claramente.

¿Tiene consecuencias para el proveedor no cumplir con lo prometido en los concursos, entrega de vales, regalos, etc.?

Sí las tiene. El incumplimiento a estos ofrecimientos habilita a que el proveedor pueda ser denunciado ante la Defensoría.

Los concursos, sorteos, premios y otra clase de ofrecimiento, suelen emplearse por el proveedor como formas de motivar al consumidor a adquirir un bien o servicio, por ejemplo, los proveedores usualmente ofrecen rifas de artículos, desde electrodomésticos hasta automóviles, motivando así al consumidor a comprar en su establecimiento. Estas se convierten en obligaciones que debe cumplir en el tiempo y la forma que fueron ofrecidas.

¿Puede un proveedor utilizar la frase “Restricciones Aplican”, para no cumplir con lo que ofrece en anuncios o promociones?

La ley exige que los ofrecimientos que se realicen al consumidor sean claros y que éste conozca con certeza en qué condiciones le serán cumplidos, y cuáles son las excepciones o restricciones a su cumplimiento.

Por ello, la Ley exige que todo proveedor al realizar un ofrecimiento deba especificar de manera clara y sencilla en qué casos no puede cumplirse lo que ofrezca al consumidor, y detallar cuáles son las restricciones que aplican, limitando o negando el cumplimiento

de la oferta. Las condiciones esenciales a la oferta, como plazo, precio, no pueden ampararse bajo la frase “restricciones aplican”.

Es este marco, el empleo de la frase “restricciones aplican” en la presentación de promociones y ofertas, no puede emplearse como un mecanismo para restringir el acceso a la promoción ofrecida.

Cuando no sea posible dar todas las especificaciones sobre las restricciones, como en una cuña radial o valla publicitaria, podrá remitirse al consumidor, por ejemplo, a un número telefónico en que éstas se proporcionen detalladamente, a fin de que éste las conozca anticipadamente.

REQUISITOS DE LAS PROMOCIONES Y OFERTAS

Art. 16.- Todo proveedor al establecer las cláusulas, condiciones o estipulaciones de las promociones y ofertas de bienes o servicios, y las cláusulas no negociadas individualmente, relativas a tales bienes o servicios, deberá cumplir los siguientes requisitos:

- a) Concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa;
- b) Buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, lo que en todo caso excluirá la utilización de cláusulas abusivas;
y
- c) No condicionar la promoción u oferta a la entrega o no del recibo, copia o documento que acredite la operación.

En caso de duda sobre el sentido de la promoción u oferta, se entenderá a favor del consumidor.

¿Qué requisitos deben cumplir las promociones y ofertas y cuál es la razón de estas exigencias?

La Ley establece claramente que el proveedor que ofrezca promociones y ofertas está obligado a presentarlas de manera clara, sencilla y comprensible para el consumidor. Por ejemplo, las ofertas deben contener como datos mínimos la identificación del proveedor, el producto o servicio que se encuentra en promoción u oferta, la duración de la misma, los establecimientos en que se puede hacer efectiva y el estado de los productos en oferta.

La razón por la cual se sujetan las promociones y ofertas a las exigencias antes mencionadas es que éstas no deben confundir al consumidor sobre lo que realmente obtendrá.

El consumidor debe ser cuidadoso con supuestas “promociones”, como el hecho de que se ofrezca un “paquete de vacaciones” por un precio de “oferta”, que al final, sumando los costos que por separado se cobran por alimentación, alojamiento y otros servicios, resulta ser más caro en “paquete” que el pago de los servicios contratados por separado.

CLAUSULAS 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, tales como:
- a) Exonerar, atenuar o limitar la responsabilidad de los proveedores en relación a los daños causados por el consumo o uso de los bienes o servicios prestados;
 - b) Permitir al proveedor modificar unilateralmente en perjuicio del consumidor las condiciones y términos del contrato, o sustraerse unilateralmente de sus obligaciones;
 - c) Desnaturalizar las obligaciones derivadas de la contratación a cargo de los proveedores;
 - d) Renunciar anticipadamente a los derechos que la ley reconoce a los consumidores o que, de alguna manera limiten su ejercicio o amplíen los derechos de la otra parte;
 - e) Invertir la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;
 - f) Establecer la prórroga del contrato sin la voluntad del consumidor;
 - g) Estipular cargos por pago anticipado, salvo que se trate de proveedores de servicios financieros, en cuyo caso se aplicará lo establecido en el Art. 19, literal m) de esta ley; y
 - h) Imponer cualquier medio alternativo de solución de controversias en los contratos de adhesión.
 - i) El carácter abusivo de una cláusula se evaluará teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes o servicios objeto del contrato, las circunstancias que concurran en el momento de su celebración y las demás cláusulas del mismo o de otro del que éste dependa. Se tendrán por no escritas las cláusulas, condiciones y estipulaciones en las que se determine el carácter abusivo.

**¿Qué son las cláusulas abusivas? ¿Cómo saber cuando estoy frente a una de ellas?
¿Qué debo hacer si el proveedor pretende imponerme alguna?**

Las cláusulas abusivas son todas las condiciones, requisitos o consecuencias que el proveedor puede establecer en un contrato, que coloquen al consumidor en una situación de desventaja, desigualdad o anulen sus derechos, es decir, vayan contra la buena fe, causándole un perjuicio.

El consumidor al reconocer que quiere imponérsele una cláusula abusiva debe oponerse a ella, y queda habilitado para denunciarlas ante la Defensoría del Consumidor, para que se tengan como NO ESCRITAS y no se le apliquen de ninguna manera.

La Ley establece ejemplos de cláusulas que se consideran abusivas, entre ellas:

- Que el proveedor establezca que no asumirá responsabilidad por los daños que pueda sufrir el consumidor a consecuencia del bien o servicio que le ofrece, por ejemplo, pretender venderle a plazos una máquina para hacer ejercicios, en cuyo contrato se establezca que el proveedor no se hace responsable por los daños que puedan causar en la salud del consumidor;
- Que el proveedor establezca que puede cambiar las condiciones del contrato unilateralmente, esto no aplica si el cambio es para favorecerlo, como otorgarle un servicio adicional sin costo;
- Que el proveedor establezca que el consumidor debe renunciar a sus derechos, por ejemplo, si le obliga a renunciar a su derecho a discutir cualquier conflicto que surja ante los tribunales del Órgano Judicial o a solicitarle una compensación por daños que los bienes o servicios le causen;
- Que el proveedor establezca que puede ampliar o extender el plazo del contrato si el consumidor no lo ha solicitado, por ejemplo, establecer en la contratación de servicios de telefonía móvil por seis meses, que transcurrido el plazo se entenderá “prorrogado automáticamente por otros seis meses”;
- Que el proveedor establezca como una obligación para el consumidor que en el caso de surgir un conflicto sobre el contrato, se acudirá a un mecanismo y procedimiento de solución determinado, por ejemplo un arbitraje, sin que el consumidor tenga la opción de decidir libremente bajo que formas o procedimientos quiere resolver sus conflictos.

PRACTICAS ABUSIVAS

Art. 18.- Queda prohibido a todo proveedor:

- a) Condicionar la venta de un bien o la prestación de un servicio a la adquisición de otro, salvo que por la naturaleza de los mismos sean complementarios, que sean parte de las ofertas comerciales o que por los usos y costumbres sean ofrecidos en conjunto;
- b) Condicionar la contratación a que el consumidor firme en blanco letras de cambio, pagarés, facturas o cualquier otro documento de obligación, u otro considerado como anexo del contrato; salvo que, tratándose de títulosvalores, los requisitos omitidos los presuma expresamente la ley.

Para los efectos de este literal, las letras de cambio y pagarés deberán contener como mínimo el nombre del deudor, el monto de la deuda, la fecha y lugar de emisión.

- 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;
- d) Negar al consumidor servicios de mantenimiento o de repuestos de piezas de un bien, solamente por no haberlo adquirido en ese establecimiento;
- e) Discriminar al consumidor por motivos de discapacidad, sexo, raza, religión, edad, condición económica, social o política;
- f) Realizar gestiones de cobro difamatorias o injuriantes en perjuicio del deudor y su familia, así como la utilización de medidas de coacción físicas o morales para tales efectos;
- g) Compartir información personal y crediticia del consumidor, ya sea entre proveedores o a través de entidades especializadas en la prestación de servicios de información, sin la debida autorización del consumidor.
- h) La utilización de cualquier maniobra o artificio para la consecución de alza de precios o acaparamiento de alimentos o artículos de primera necesidad; e
- i) Negarse a detallar el destino de todo pago que efectúe el consumidor;

Cuando se formalicen contratos en los cuales se utilicen letras de cambio, pagarés o cualquier otro documento de obligación, como una facilidad para reclamar el pago que deba efectuar el consumidor, deberá hacerse constar tal circunstancia en el instrumento respectivo.

En estos casos, si el consumidor pagare no estando vencido el documento, el proveedor deberá deducir de su importe el descuento calculado al tipo de interés pactado en éste o al tipo de interés legal, en su caso.

¿Qué son las practicas abusivas?

Las prácticas abusivas son todas aquellas actuaciones del proveedor que coloquen al consumidor en una situación de desventaja, de desigualdad o que anulen sus derechos.

Por ejemplo, el proveedor puede pretender que el consumidor firme con espacios en blanco documentos que le obligan a pagar la cantidad que en ellos se consigne, como letras de cambio, pagarés u otros títulos valores³. Con estos documentos se puede reclamar en la vía judicial la cantidad que señalen, por lo cual ésta es una práctica abusiva. El consumidor debe llenar el pagaré o título con la cantidad del crédito otorgado. En algunos casos para prestación de servicios en que éste se corta al segundo mes de mora, el pagaré se llena por el consumo promedio esperado en dos meses.

Es también una práctica abusiva que el proveedor realice cobros al consumidor por productos o servicios que no ha solicitado ni autorizado. Por ejemplo, que en el servicio de telefonía se cobre al consumidor un cargo por servicios como el auxilio al consumidor en remolque de vehículos, sin que el consumidor haya solicitado estos servicios. A estos se les denomina “servicio de valor agregado”.

Tampoco es permitido que el proveedor realice cobros al consumidor valiéndose de presión e intimidación, difamando o dañando al consumidor o a su familia. Esto es aplicable tanto al realizarse directamente o por medio de “oficinas de cobranzas”, muy usuales hoy en día, que se dedican a realizar los cobros de una empresa y utilizan en ocasiones cartas amenazantes y otros medios para realizar el cobro.

³ Se encuentran regulados en los artículos 623 y siguientes del Código de Comercio

Es también una práctica abusiva que el proveedor se niegue a dar un servicio o producto al consumidor discriminándolo por cualquier motivo, por ejemplo no dar crédito a una persona por motivos de afiliación religiosa.

La Ley también califica de abusivo que el proveedor se niega a otorgar un detalle o desglose sobre en qué concepto se cargan los pagos que realiza el consumidor, por ejemplo, cuando se repara un vehículo no desglosar qué cantidad paga en repuestos, qué cantidad en mano de obra, etc.

Es una práctica abusiva que se comparta la información personal y crediticia del consumidor sin que éste lo haya autorizado, haciéndolo constar en una cláusula libremente discutida y voluntariamente aceptada por el consumidor. No debe ser una condición para contratar un bien o servicio el que el consumidor acepte o no dicha cláusula.

También se considera una práctica abusiva que un establecimiento que vende vehículos y les otorga mantenimiento, se niegue a prestar el servicio al consumidor por no haber comprado su vehículo en ese establecimiento.

OBLIGACIONES ESPECIALES PARA PROVEEDORES DE SERVICIOS FINANCIEROS

Art. 19.- Los proveedores de servicios de crédito, bursátiles o servicios financieros en general, en sus relaciones contractuales con los consumidores de los referidos servicios, están obligados según el caso, a cumplir con lo siguiente:

- a) Cobrar sólo los intereses, comisiones y recargos que hubiesen sido convenidos con el consumidor, en los términos y formas establecidos en el contrato, y conforme a la ley;
- b) Entregar, al cumplirse el contrato, los títulosvalores u otros documentos que fueron suscritos por el consumidor al momento de la contratación;
- c) Consignar, sin variación en el contrato respectivo, los términos y condiciones en que fue aprobada la solicitud del crédito;
- d) Respetar la designación del notario que el consumidor exprese por escrito, para formalizar el crédito que se le otorgue; a dicho profesional no le limitará ni demorará, directa o indirectamente, el ejercicio de

- su función; lo que tampoco implicará cobro de cantidad alguna por revisar sus proyectos de escritura, en caso le hayan sido requeridos;
- e) Asumir su responsabilidad, cuando por hechos dolosos o culposos de su personal se lesionen los derechos de algún consumidor;
 - f) Calcular el interés para todas las operaciones activas y pasivas sobre la base del año calendario;
 - g) Proporcionar en forma clara, veraz y oportuna toda la información y las explicaciones que el consumidor le requiera en relación con el producto o servicio que se le ofrece;
 - h) Otorgar la cancelación legal y contable de las hipotecas u otras garantías que el consumidor constituyó cuando se le otorgó un crédito, si éste ya lo pagó totalmente; así como entregar al consumidor, en un término no mayor de quince días los documentos correspondientes; salvo que se trate de hipoteca abierta y el plazo para el que fue constituida estuviese aún vigente;
 - i) Proporcionar a solicitud del consumidor que sea prestatario, su historial crediticio, gratuitamente dos veces al año, y pagando una comisión, si el interesado lo requiere más veces que las indicadas; salvo que existan procesos judiciales pendientes entre proveedor y consumidor;
 - j) Informar en su establecimiento, las tasas de interés que en forma anual y efectiva aplican a sus clientes, así como las comisiones y recargos a cobrarles en relación con los diversos servicios financieros, cumpliendo con las disposiciones legales respectivas;
 - k) Nombrar a un ejecutivo responsable y crear un servicio formal de atención al consumidor para atender los reclamos que les planteen los mismos y establecer los mecanismos y procedimientos correspondientes, con los tiempos de respuesta razonables;
 - l) Informar por escrito al solicitante de un crédito, si éste lo requiere, los motivos por los cuales se le hubiese denegado el crédito solicitado; y
 - m) Recibir del consumidor pagos anticipados en cualquier operación de crédito o bancaria, sin cargo alguno, salvo que el crédito sea financiado con fondos externos y que el proveedor tenga que pagar cargos por pago anticipado, o se trate de operaciones sujetas a tasa fija de mediano o corto plazo, siempre que tal circunstancia se haya incorporado en el contrato respectivo y se estipule el cargo.

La Ley establece una serie de obligaciones para los proveedores que presten estos servicios.

Las siguientes preguntas aclaran algunos derechos del consumidor al relacionarse con un proveedor financiera, por ejemplo:

Si obtengo un crédito: ¿Qué cobros se me realizarán?

El consumidor que obtiene un crédito sólo está obligado a cancelar los cargos, las comisiones y recargos que haya pactado y acordado con la institución, y que deben estar contemplados en el contrato.

Por ejemplo, las instituciones bancarias publican una vez al mes en los periódicos las comisiones, intereses o recargos. En estos casos, el consumidor solo debe aceptar dichas comisiones, intereses y recargos, y no otros que no se le hayan informado ni hayan sido pactados.

¿Qué notario lo formalizará?

El consumidor tiene derecho a elegir al notario que formalizará el crédito. El proveedor debe darle todas las facilidades a este notario y no debe realizar actos que den preferencia a los trámites de los notarios que propone la institución, por ejemplo, diferir sin causa justificada la revisión de las escrituras del notario propuesto por el consumidor.

¿Cuándo se me entregará la cancelación legal del crédito y las garantías otorgadas?

La Ley establece claramente que cuando el crédito sea pagado totalmente el proveedor debe entregar al consumidor, en el término de quince días, la cancelación contable de su crédito, a fin que éste pueda iniciar los trámites pertinentes para obtener la cancelación legal.

¿Qué tipo de tasa debe informar el proveedor?

El proveedor está obligado a dar a conocer en su establecimiento la tasa efectiva, señalando claramente las comisiones y recargos, a fin de que el consumidor conozca con certeza el monto del interés que pagará, para poder comparar con otros establecimientos, y decidir por el que más le convenga.

¿Puedo presentar mis quejas y dudas en la Institución que me otorgó el crédito?

Sí. El proveedor está obligado a habilitar en su establecimiento los mecanismos para atender las quejas y dudas de los consumidores.

¿Tengo derecho a conocer las razones por las que no se me otorga un crédito?

Sí. En caso de que el crédito solicitado no sea otorgado, debe informársele por escrito al consumidor que lo solicite la razón de la negativa a otorgarle el crédito.

PROHIBICIONES ESPECIALES PARA LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS FINANCIEROS

Art.20.- Se prohíbe a proveedores de servicios de crédito, bursátiles o servicios financieros en general, incurrir en las siguientes conductas:

- a) Imponer directa o indirectamente al consumidor, 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;
- b) Aplicar pagos o utilizar garantías para otras obligaciones a cargo del consumidor cuando no correspondan a las pactadas previamente en el contrato, o que el consumidor no haya autorizado posteriormente;
- c) Emitir tarjetas de crédito u otros productos financieros que el consumidor no haya solicitado, salvo las tarjetas de crédito que se emitan en concepto de renovación periódica;
- d) Efectuar cargos por servicios o productos no solicitados o aceptados, expresamente, por el consumidor; y
- e) Cobrar comisiones o recargos por manejo de cuentas de ahorro, salvo que el saldo de las mismas sea menor al mínimo establecido para aperturarla.

¿Existen prohibiciones para los proveedores de servicios financieros?

Sí. La Ley establece claramente prohibiciones para los proveedores de servicios financieros. Son ejemplos de ellas:

Les está prohibido remitir al consumidor una tarjeta de crédito de cualquier tipo que éste no haya solicitado, así, si el consumidor recibe una tarjeta de crédito “por su buen record” de parte de una entidad financiera, tiene el derecho a no aceptarla y denunciar el hecho.

En relación con el cobro por manejo de cuentas de ahorro, si una determinada entidad financiera tiene un límite mínimo de ahorro para aperturar una cuenta, mientras el consumidor mantenga ese mínimo en su cuenta, no podrá cobrársele ningún cargo por su manejo.

También está prohibido cobrar al consumidor cualquier cargo por un producto o servicio no solicitado. Por ejemplo, cuando una empresa proveedora del servicio de tarjetas de crédito cobra al consumidor una cuota por seguro contra robo y fraude, sin que el consumidor haya manifestado su deseo de tomar el seguro que se le está cobrando.

Es también una práctica prohibida que los proveedores se nieguen a otorgar la cancelación de un crédito ya pagado, para usarlo como garantía de otro crédito, sin que esto se haya acordado.

OBLIGACIONES DE ENTIDADES ESPECIALIZADAS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN

Art. 21.- Las entidades especializadas en la prestación de servicios de información estarán obligadas a permitir al consumidor el acceso a la información de sus datos, así como a solicitar la actualización, modificación y eliminación de los mismos, de forma gratuita.

Asimismo, tendrán la obligación de corregir la información falsa, no actualizada o inexacta en un plazo máximo de diez días contados a partir de la recepción de la solicitud del interesado.

Las entidades especializadas a las que se refiere el presente artículo, no podrán obtener ninguna clase de información personal del consumidor, si no es con la debida autorización de éste, y únicamente en las condiciones en que la misma haya sido conferida.

¿Qué son las entidades que prestan servicios de información o los llamados “burós de créditos” y cuáles son sus obligaciones?

Las instituciones dedicadas a prestar servicios de información, también llamadas “buró de Crédito”, son aquellas que se dedican a almacenar información crediticia de personas y empresas, registrando no sólo créditos con problemas de pago, sino también créditos que se pagan puntual y adecuadamente, a fin de contar con el historial de créditos completo, que implica la mala y buena deuda de las personas que están en su base de datos.

Estas instituciones están obligadas a manejar los datos del consumidor con *integridad y actualidad*. Es decir los datos deben ser reales, completos y actualizados.

Esta obligación tiene su base en la Constitución de la República, la cual reconoce el llamado “derecho a la intimidad”, y una consecuencia de este derecho es la protección

de los datos del consumidor.⁴ Con base en este derecho el consumidor debe tener la posibilidad de impedir un uso incorrecto de sus datos que le afecte indebidamente. Por ejemplo, si se proporciona por error un mal record crediticio del consumidor, las puertas de futuros créditos se le cerrarán automáticamente (“muerte civil”), por lo cual el consumidor debe evitar que se difundan sus datos sin su autorización.

En armonía con la Constitución, la nueva Ley regula que el consumidor debe tener acceso a sus datos para corroborar su debida utilización. Para ello las instituciones que manejan los datos deben contar con un centro de atención o de aclaraciones, donde el consumidor podrá corroborar:

Que sus datos no contengan ningún error,
Que no contengan ninguna inconsistencia
Que estén actualizados

El consumidor podrá solicitar la corrección, actualización, modificación y eliminación de los mismos, de forma gratuita: así, si encuentra datos falsos podrá solicitar su eliminación, si encuentra errores o inconsistencias su corrección o modificación, y si encuentra datos no actualizados, naturalmente, solicitará su actualización.

CONTRATOS DE ADHESION

Art. 22.- En el caso de los contratos de adhesión y sus anexos, redactados en formularios impresos mediante cualquier procedimiento, deberán ser escritos en términos claros, en idioma castellano, impresos con caracteres legibles a simple vista y en ningún caso podrán contener remisiones a textos o documentos que no se entregan al consumidor, previa o simultáneamente a la celebración del contrato, salvo que la remisión sea a cualquier ley de la República. De todo contrato y sus anexos deberá entregarse copia al consumidor.

Los formularios estarán a disposición de los consumidores, quienes tendrán derecho a conocerlos antes de suscribirlos, para lo cual los proveedores deberán facilitar su obtención mediante impresos o cualquier otro medio.

La Defensoría del Consumidor podrá proceder al retiro de los formularios cuando se determine, previa audiencia al proveedor, que éstos contienen cláusulas abusivas.

⁴ Este criterio fue sostenido por la Sala de lo Constitucional en la sentencia 118-2002, emitida a las quince horas y cuarenta y tres minutos del día dos de marzo de dos mil cuatro.

Los proveedores de servicios financieros depositarán los formularios en la institución encargada de su fiscalización y vigilancia, la que verificará conjuntamente con la Defensoría del Consumidor, en un plazo no mayor a treinta días contados a partir del respectivo depósito, que cumplen lo correspondiente a derechos del consumidor, haciendo en su caso, dentro de dicho plazo, las observaciones pertinentes. Caso contrario se entenderá que los formularios cumplen con la correspondiente normativa y en consecuencia pueden ser utilizados por los proveedores.

Lo dispuesto en este artículo se desarrollará en el Reglamento de esta ley.

¿Qué son los contratos de adhesión?

Los contratos de adhesión son aquellos en que las cláusulas ya han sido establecidas por el proveedor, es decir, han sido elaboradas con anterioridad sin haberse discutido o negociado con el consumidor.

A estos se les denomina “de adhesión”, precisamente porque el consumidor se adhiere a lo que el proveedor ya ha establecido con anterioridad. El consumidor se encuentra con este tipo de contratos al realizar distintas operaciones, como obtener un crédito, contratar un seguro, celebrar un contrato de corretaje, abrir un depósito a plazo, adquirir una tarjeta de crédito y otros casos.

¿Qué derechos tengo cuando requiera firmar un contrato de adhesión?

La Ley recoge una serie de derechos que el consumidor debe conocer y hacer valer cuando requiera firmar esos contratos:

- El consumidor tiene derecho a revisar el formulario antes de firmar el contrato. Debe oponerse a que éste le sea presentado “rápidamente” sin permitirle leerlo, o bien tiene derecho a que se le lea si no sabe o no pudiese hacerlo.
- El contrato debe estar redactado en términos claros, de forma que el consumidor pueda comprender cuáles serán las obligaciones que adquiere, y las obligaciones de la otra parte, todo lo cual debe redactarse de forma ordenada.

- La letra debe tener el tamaño suficiente para ser legible a simple vista,⁵ con esto se deja atrás la práctica de la llamada “letra chica”, con la cual se incluían en los contratos algunas cláusulas desfavorables para el consumidor, con letra tan pequeña que éste no las conocía sino hasta el momento en que le eran aplicadas.⁶
- El contrato no debe contener remisiones a otros textos o anexos que establezcan obligaciones y no se le entreguen al consumidor de forma previa o simultánea a la firma del mismo, a fin de evitar que éste se encuentre luego con la sorpresa de haber adquirido obligaciones establecidas en documentos que no tuvo a la vista. No obstante, sí es posible que el contrato remita a lo dispuesto en leyes de la República.
- El contrato debe establecer claramente los derechos y obligaciones

**¿Qué puedo hacer si encuentro en los contratos de adhesión cláusulas abusivas?
¿Qué hará la Defensoría del Consumidor?**

El consumidor tiene derecho a revisar detalladamente el formulario antes de firmar el contrato, por lo cual si tiene alguna duda sobre el contenido del mismo tiene derecho de plantearlo al proveedor y éste debe responderla. Si no está satisfecho y considera que alguna cláusula es abusiva no debe firmarlo, sino que debe denunciar este hecho ante la Defensoría del Consumidor.

La nueva Ley otorga a la Defensoría una importante facultad, y es la de retirar los formularios que contengan cláusulas abusivas, para que no continúen afectando al consumidor.

Si la Defensoría determina que una cláusula es abusiva se tendrá por “no escrita”, y el proveedor puede ser sancionado por una infracción muy grave, según se señala en el artículo 44 de esta ley.

⁵ Estos términos se desarrollan en el Reglamento de la Ley, donde se establece el tamaño mínimo de letra y otras condiciones detalladas

⁶ Esta disposición ya la recogía el artículo 47 de la Ley de Sociedades de Seguros, pero solo aplicaba a las pólizas de seguros. Con la presente Ley la aplicación se extiende a todos los contratos de adhesión

REPUESTOS, FLETES Y SERVICIOS TÉCNICOS

Art. 23.- El proveedor de repuestos, fletes o de servicios técnicos, deberá detallar en la factura el valor de los repuestos, mano de obra y traslado, debiendo diferenciarse en la misma los distintos conceptos. La lista de precios de los repuestos deberá tenerla a disposición del consumidor.

En los bienes de naturaleza duradera y que sean novedosos en el mercado, el proveedor deberá asegurar un adecuado servicio técnico y la existencia razonable de repuestos durante un plazo determinado.

¿Qué es una factura y qué debe contener una factura por repuestos, fletes o servicios técnicos?

La factura es un documento por medio del cual se debe detallar claramente la mercadería entregada y/o los trabajos realizados y sus respectivos precios. También es una garantía que certifica la compra y que puede respaldar un reclamo o ser la base para poner una denuncia en la Defensoría.

La nueva ley regula que el consumidor tiene derecho a que al recibir un servicio técnico, de repuestos o fletes, la factura que se le entregue esté suficientemente detallada, de manera que pueda conocer que porcentaje del dinero que paga corresponde a materiales, qué porcentaje a mano de obra y otros servicios.

Así, una factura por la reparación de un vehículo debe contener por lo menos un detalle:

- Del valor de los repuestos o materiales que se emplearon en la reparación,
- Del valor de la mano de obra, y
- Del valor del traslado hacia el taller, en su caso.

PRESTACION DE SERVICIOS

Art. 24.- Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes.

Las ofertas de servicios deberán establecerse en forma clara, de tal manera que, según la naturaleza de la prestación, los mismos no den lugar a dudas en cuanto a su calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, según corresponda.

¿A qué está obligado el proveedor que presta un servicio?

El proveedor que ofrece o presta un servicio está obligado a cumplir lo que haya ofrecido al consumidor, respetando las regulaciones especiales de su profesión.

Los servicios pueden ser prestados por profesionales independientes, como médicos, abogados, contadores que tengan su propia oficina, fontaneros, mecánicos, o por instituciones como hospitales.

En todos estos casos, se debe detallar claramente qué servicios se ofrecen y en que condiciones, a fin de que el consumidor pueda exigir el cumplimiento de los servicios contratados.

Los incumplimientos en que incurran los profesionales al prestar un servicio, referentes a aspectos técnicos de su profesión, serán conocidos y en su caso sancionados por las instituciones que ejerzan la vigilancia o supervisión respectiva, como las Juntas de Vigilancia de la profesión médica, quien conocería, por ejemplo, en el caso de que un médico incumpla una cotización entregada previamente para una intervención quirúrgica. Si la denuncia es presentada ante la Defensoría, ésta remitirá el caso a dicha institución.

Ante la falta de un ente u organismo que ejerza vigilancia sobre la profesión respectiva, deberá conocer la Defensoría, en los términos de esta ley.

PROHIBICION DE EXIGIR COMPARECENCIA PERSONAL

Art. 25.- No se podrá exigir la comparecencia personal del consumidor para realizar pagos o trámites similares; actividades para las cuales se podrá designar a un tercero por medio de simple carta; salvo que se trate de cobros, en cuyo caso la firma tendrá que ser legalizada, o de operaciones en el sistema financiero en las que se aplicarán lo dispuesto en las leyes especiales sobre la materia.

¿Debo necesariamente acudir personalmente a realizar todo pago o trámite?

No. Obligar al consumidor a realizar personalmente todo pago o trámite puede volverse en una carga demasiado pesada, ya que éste puede vivir lejos del lugar donde debe realizar el trámite, estar impedido por razones de salud, no poder acudir porque no se lo permite su horario de trabajo o cualquier otra causa.

Por ello, la ley regula que el consumidor puede delegar o encomendar por una carta o escrito simple a otra persona para que realice sus pagos o trámites. Las excepciones a esta regla son:

- En los casos en que el consumidor designe a alguien para que realice un cobro a su nombre, no basta que lo haga por una carta simplemente firmada por él, sino, la persona encomendada deberá llevar el escrito con la firma del consumidor legalizada ante un notario.⁷
- Para realizar algunos trámites ante el sistema financiero, solo en el caso que las leyes especiales establezcan expresamente la necesidad de que el consumidor acuda personalmente a realizar el trámite o diligencia.

REEMBOLSO EN CASO DE DEPÓSITO POR ENVASES

Art. 26.- El consumidor que, al adquirir bienes envasados o empaquetados, haya entregado una suma de dinero en calidad de depósito por su envase o empaque, tendrá derecho a recuperar en el momento de su devolución la suma completa que haya erogado por ese concepto, contra presentación del comprobante respectivo. Este derecho se entiende condicionado a que el envase o empaque sea retornado en iguales condiciones en las que fue entregado.

¿Me será devuelto el dinero entregado como depósito por bienes envasados o empaquetados?

Sí. El depósito a que se refiere la disposición comentada es el llamado depósito en garantía, el cual consiste en la entrega de una cantidad de dinero que quien la recibe deberá conservar y sirve para asegurar la devolución de un envase o empaque. El dinero debe devolverse cuando el envase o empaque se entregue nuevamente.

Por tanto, el consumidor tiene derecho a que se le regrese la suma completa que haya entregado en calidad de depósito, si el envase o empaque se encuentra en buenas condiciones, siempre y cuando, además, el consumidor muestre al proveedor el comprobante respectivo del depósito.

⁷ La Ley de Notariado establece en el artículo 54 que un notario puede poner a continuación de la firma una razón en que da fé de la identidad del otorgante y de la autenticidad de la firma.

CAPÍTULO IV. DERECHO A LA INFORMACIÓN

Generalmente el proveedor tiene ventaja sobre el consumidor, ya que conoce con mayor exactitud las características de los bienes y servicios que ofrece y las condiciones en que contrata. El derecho a la información pretende corregir y equilibrar esta situación regulando que el consumidor debe contar con la información adecuada y oportuna.

El derecho a la información permite al consumidor saber qué está comprando o qué servicio está contratando con pleno conocimiento de sus características y origen, así como también de los riesgos o efectos secundarios del producto o servicio, si los hubiere.

Conocer las características completas de los bienes y servicios facilita tomar decisiones con prudencia, hacer buen uso de los bienes que se adquiere y saber a ciencia cierta qué se puede reclamar si el producto o servicio no llenó las condiciones ofrecidas.

El derecho a la información incluye también la protección contra publicidad falsa o tendiente a engañar al consumidor.

Es importante que la publicidad que llegue al consumidor no pretenda confundirlo o engañarlo, no diciendo la información completa de un producto para ocultar un defecto, un riesgo, un cargo extra o cualquier otro dato que afecte al consumidor. Esto es publicidad engañosa o falsa y la ley protege contra ellas.

OBLIGACION GENERAL DE INFORMACION

Art. 27.- En general, las características de los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores, deberán proporcionarse con información en castellano, de forma clara, veraz, completa y oportuna, según corresponda, especialmente en los siguientes aspectos:

- a) El origen, composición y finalidad;

- b) La calidad, cantidad, peso o medida, en su caso, de acuerdo a las normas internacionales, expresadas de conformidad al sistema de medición legal o con indicación de su equivalencia al mismo;
- c) El precio, tasa o tarifa y en su caso, el importe de los incrementos o descuentos, los impuestos que correspondan y los costos adicionales por servicios, accesorios, financiamiento, prórroga del plazo u otras circunstancias semejantes;
- d) Fecha de caducidad de los bienes perecederos; y,
- e) Las instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo, advertencias y riesgos previsibles.
- f) 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.
- g) Las exigencias especiales se determinarán en las normativas de etiquetado, presentación y publicidad de los bienes o servicios, aplicables en cada caso, para garantizar el derecho de los consumidores a una información veraz, clara, completa y oportuna.
- h) En el caso de la comercialización de viviendas se deberá facilitar al comprador la documentación completa, suscrita por el vendedor, relativa a las características higiénico-sanitarias y constructivas de su vivienda y el cumplimiento de los estándares de construcción exigidos por las autoridades respectivas, así como el trazado de sus instalaciones.
- i) En el reglamento de esta ley se desarrollarán los términos de aplicación de este artículo.

¿Qué finalidad tiene regular el derecho a la información y qué datos debe proporcionar el proveedor de bienes y servicios al consumidor?

La finalidad de regular el derecho a la información es que el consumidor pueda conocer las características completas de los bienes y servicios que se le ofrecen, para tomar decisiones con prudencia y sabiendo a ciencia cierta qué obtendrá, y por tanto, qué puede reclamar si el producto o servicio no llenaba los requisitos que fueron ofrecidos.

Esto garantiza que las transacciones sean transparentes, ya que el consumidor podrá elegir lo que compra o qué servicio está contratando con pleno conocimiento de sus características y origen, así como también conocer los riesgos o efectos secundarios del producto o servicio, si los hubiere. Por ejemplo, una persona que sufre de diabetes y

que debe controlar su consumo de azúcar, necesita conocer si un determinado producto alimenticio contiene azúcar antes de adquirirlo.

El proveedor debe entonces informar sobre las características esenciales de los bienes y servicios que se le ofrecen al consumidor, como el origen, composición, naturaleza, calidad, cantidad, precios, fecha de caducidad e instrucciones de uso, la cual debe ser oportuna, completa, clara y verdadera. Si la información no es brindada en estas condiciones el consumidor puede exigirlo al proveedor, y si le es negada, denunciar el hecho ante la Defensoría del Consumidor.

Por ejemplo, en el caso de la compra de herramientas para un taller que requieren de condiciones de mantenimiento para su durabilidad, así como, conocer las instrucciones para emplearla debidamente, el proveedor brinde al consumidor toda esta información.

Este derecho es aplicable a todo bien y servicio puesto a disposición del consumidor, y se materializa a través de cualquier medio que permita al consumidor tener a disposición la información de forma veraz, clara y oportuna.

¿De qué se me debe informar si compro una vivienda?

Cuando se pretende adquirir una vivienda, no basta conocer sus generalidades externas (como sus medidas, número de habitaciones, tamaño de la zona verde), ya que ésta puede parecer muy atractiva pero no cumplir con los requisitos de las autoridades competentes que regulan las condiciones de construcción o puede tener deficiencias en los servicios básicos que después afectarán al consumidor. Por tanto, el consumidor debe exigir al proveedor que le proporcione toda la información de la vivienda, entre la cual se encuentra el cumplimiento de requisitos de las autoridades competentes⁸ y el establecimiento y condiciones de servicios básicos, como el agua potable e instalaciones sanitarias.

ENVASADO Y EMPAQUETADO DE PRODUCTOS QUE PUEDAN INCIDIR EN LA SALUD

Art. 28.- Todo productor, importador o distribuidor de productos alimenticios, bebidas, medicinas o productos que puedan incidir en la salud humana o animal, deberá cumplir estrictamente con las normas contenidas en

⁸ En el área metropolitana de San Salvador y sus municipios aledaños, es la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador (OPAMSS) quien debe otorgar permisos específicos para cualquier construcción, y la Municipalidad.

el Código de Salud y con las regulaciones dictadas por las autoridades del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, el Consejo Superior de Salud Pública y del Ministerio de Agricultura y Ganadería, respectivamente, con relación a dichos productos.

Deberá imprimirse en el envase o empaque de las medicinas, alimentos, bebidas o cualquier otro producto perecedero, la fecha de vencimiento de los mismos, los agregados químicos y las condiciones requeridas para su conservación; así como las reglas para el uso de las medicinas, tales como: dosificación, contraindicaciones, riesgos de uso, efectos tóxicos residuales, y otros, de conformidad a las regulaciones que sobre ello dicten las autoridades del Ramo de Salud Pública y Asistencia Social. Se exceptúan de lo establecido en el inciso anterior los productos elaborados o transformados que se consuman como golosinas, cuya superficie sea inferior a diez centímetros cuadrados.

Cuando se tratare de organismos genéticamente modificados destinados al uso directo como alimento humano o animal, deberá especificarse visiblemente en su empaque tal circunstancia.

Al tratarse de sustitutos de algún producto o de aquéllos que no fueren cien por ciento naturales, deberá imprimirse o indicarse en el empaque, envase o envoltura la palabra “sustituto” en letras más destacadas, así como su verdadera composición y sus características, conforme a las disposiciones del reglamento de la presente ley.

Cuando se tratare de productos farmacéuticos y sustancias tóxicas u otros, nocivos para la salud humana y animal, deberá incorporarse en los mismos o en instructivos anexos, advertencias en idioma castellano y en símbolos destacados para que su empleo se haga con la seguridad requerida para evitar daños al consumidor.

La Defensoría del Consumidor deberá hacer del conocimiento de las autoridades competentes, toda posible infracción a dichas regulaciones, para su investigación y sanción de conformidad a las leyes de la materia, sin perjuicio de lo establecido en los Arts. 99 y 100 de la presente ley.

¿Por qué es importante la información en los productos que puedan incidir en la salud?

Tratándose de productos que pueden incidir en la salud, la falta de información puede causar serias consecuencias en el consumidor, imaginemos así el efecto que causaría en la salud de un bebé enfermo ser tratado con medicamentos vencidos porque su etiqueta no

mencionaba fecha de vencimiento, o que una persona con grave intolerancia a la lactosa consuma un producto que la contiene pero que no lo especifica, entre otros casos.

Por ello, la nueva ley recoge la obligación del proveedor de cumplir con las normas sobre etiquetado de productos.

El Código de Salud establece en el Art. 83 que el Ministerio emitirá las normas necesarias para determinar las condiciones mínimas que deben tener los alimentos y bebidas destinadas al consumo público y las de los locales y lugares en que se produzcan, fabriquen, envasen, almacenen, distribuyan o vendan dichos artículos así como de los medios de transporte.

Es indispensable que el proveedor señale en este tipo de productos su fecha de vencimiento, cómo deben guardarse, los químicos que contienen, y en el caso de los medicamentos, cual es la dosis que debe tomarse, los riesgos que puede representar, las contraindicaciones, y las regulaciones especiales que dicten las autoridades de salud.

¿Pueden venderse productos genéticamente modificados, o los llamados “transgénicos”?
Sí pueden venderse, pero cumpliendo los requisitos que establece esta ley.

Los productos que han sido genéticamente modificados son aquellos cuya naturaleza ha sido alterada, como los vegetales modificados para ser más duraderos, más grandes, de mejor calidad.

La Ley regula que en la venta de este tipo de productos debe informarse claramente al consumidor su naturaleza, por lo cual debe indicarse de manera visible que son productos modificados, de modo que esa información ha de permitirle al consumidor decidir si desea o no adquirirlos.

PUBLICIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES

Art. 29.- Todo comerciante titular de un establecimiento de venta al por mayor o al detalle, deberá dar a conocer al público por medio de listas o carteles fijados en lugares visibles del establecimiento o etiquetas adheridas a la mercancía, según la naturaleza de las mismas y tipo de operaciones del establecimiento, los precios de venta al contado y al crédito, en cuyo caso deberán incluirse todos los recargos aplicables y especialmente:

- a) El monto total de los intereses y la tasa de interés efectiva anual;
- b) El monto y detalle de cualquier cargo adicional, si lo hubiere; y
- c) El número de cuotas o abonos a pagar y su periodicidad.

El consumidor tiene derecho a pagar anticipadamente de forma parcial o total el saldo del precio, con el consiguiente descuento en los intereses y cargos de la operación.

Las circunstancias antes mencionadas de las ventas al crédito, deberán especificarse visiblemente en los contratos correspondientes de la forma establecida en el reglamento de la presente ley.

¿Qué información debe brindarse al adquirir bienes al crédito?

Es fundamental que se indique cuál es el precio de contado del producto y cuánto pagará el consumidor al final si lo compra al crédito. Esto le permitirá decidir con base en datos objetivos si le conviene adquirir al crédito.

Asimismo deberá indicársele qué tasa de interés se le aplicará, cuál será la tasa de interés en caso de caer en mora en una cuota, si se cargarán gastos de cobranza o cualquier otro pago adicional, cuántas cuotas pagará y cada cuanto tiempo.

Puede suceder que el consumidor se sienta inducido a comprar un producto al crédito por el ofrecimiento de pagar en pequeñas cuotas que lo hacen atractivo, sin conocer realmente por cuanto tiempo estará pagando dichas cuotas o cuánto se le incrementa el valor del producto, qué intereses se le cobrarán, qué gastos de cobranza se realizarán o cualquier otro cargo extra.

Muchos consumidores pueden sentirse engañados al ver un producto ofrecido a bajo precio, con la leyenda “pagadero en 6 cuotas”, y enterarse al recibir la factura de que el precio se incrementa por el hecho de ser pagado en cuotas. Al conocer este dato el consumidor puede valorar otras opciones, como por ejemplo conseguir el crédito en una institución financiera.

Para que el consumidor pueda saber qué está pagando realmente, el proveedor debe proporcionarle la información completa del crédito, lo cual deberá fijar en un cartel o anuncio en su establecimiento, así como establecerlo claramente en el contrato.

Esta norma regula además que el consumidor tiene derecho a pagar total o parcialmente en cualquier momento el producto adquirido al crédito con los ajustes pertinentes. Así,

si el consumidor pactó el pago de un electrodoméstico en doce cuotas, pero decide al séptimo mes cancelar totalmente su valor, tiene derecho a que se le calculen nuevamente los intereses correspondientes hasta el séptimo mes, al igual que cualquier cargo o comisión.

INFORMACIÓN DE PROMOCIONES

Art. 30.- Cuando se tratare de promociones y ofertas especiales de bienes o servicios, los comerciantes estarán obligados a informar al consumidor las condiciones y duración de las mismas, por cualquier medio de publicidad o mediante avisos o carteles fijados en lugares visibles del establecimiento o etiquetas adheridas a los bienes.

¿Qué finalidad tiene la información en las promociones y ofertas?

La finalidad de esta regulación es que las promociones y ofertas especiales no se utilicen como un instrumento para motivar al consumidor por medio de un engaño sobre lo que realmente recibirá, ni contengan restricciones escondidas que luego harán de difícil aplicación la promoción u oferta.

Por ejemplo, si se ofrece un producto a un precio de oferta y no se indica ninguna restricción, es contrario a la ley que al momento de hacerla efectiva se le indique al consumidor que la oferta solo aplicaba para quienes realizaran compras mayores de cincuenta dólares.

Deberá indicarse también a qué productos o servicios aplica la promoción u oferta, por ejemplo, si un supermercado anuncia una oferta de una marca de cereales “en toda variedad”, no puede luego restringir la oferta a una especialidad o sabor. Debe también señalarse cuanto tiempo durará la oferta y, en general, cualquier dato relevante que indique en qué condiciones será cumplida.

PUBLICIDAD ENGAÑOSA O FALSA

Art. 31.- La oferta, promoción y publicidad de los bienes o servicios, deberán establecerse en forma clara y veraz, de tal manera que no den lugar a duda al consumidor en cuanto al origen, calidad, cantidad, contenido, precio, tasa o tarifa, garantía, uso, efectos y tiempo de entrega de los mismos. Quedan prohibidas todas las formas de publicidad engañosa o falsa, por incidir directamente sobre la libertad de elección y afectar los intereses y derechos de los consumidores.

Se considerará publicidad engañosa o falsa, cualquier modalidad de información o comunicación de carácter publicitario total o parcialmente falsa o que de cualquier otro modo, incluso por omisión, sea capaz de inducir a error, engaño o confusión al consumidor, respecto a la naturaleza, características, calidad, cantidad, propiedades, origen, precio, tasa o tarifa y cualquier otro dato sobre el bien o servicio ofrecido.

La responsabilidad por publicidad engañosa o falsa recaerá sobre el proveedor o anunciante que haya ordenado su difusión, no sobre la agencia o agente de publicidad que contrate la pauta, ni sobre el medio que la difunda. Para mejor proveer, la Defensoría del Consumidor solicitará opinión al Consejo Nacional de la Publicidad, la cual no tendrá carácter vinculante.

Iniciado el procedimiento sancionatorio, el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor podrá, como medida cautelar, suspender de inmediato la publicidad que se considere engañosa o falsa.

¿Qué es la publicidad engañosa o falsa y qué consecuencias tiene para el proveedor del servicio o producto publicitado?

La nueva ley recoge publicidad engañosa o falsa como aquella que a fin de motivar al consumidor a la compra de un bien o servicio, le proporciona datos que no son ciertos sobre su naturaleza, características, calidad, cantidad, precio o cualquier otro elemento, engañándolo sobre el mismo. También aquella que pretenda confundirlo u omita la información completa del producto para ocultar un defecto, un riesgo, un cargo extra o cualquier otra circunstancia.

Son ejemplos de publicidad engañosa o falsa:

- La que anuncia la venta de un producto al cual se le atribuyen propiedades adelgazantes “casi mágicas”, sin ningún efecto secundario, cuando en realidad se trata de un laxante que podría tener consecuencias nocivas para la salud del consumidor;
- La que anuncia un producto por un determinado precio bajo y atractivo, cuando en realidad al adquirirlo se le sumarán cobros o cargos “extras” que se informan luego al consumidor, que lo duplican o triplican;

- La que indica que un producto ha ganado premios internacionales por su calidad que no existen, o que cumple con parámetros de calificación que no son ciertos. Por ejemplo, la que señala la efectividad de un producto de belleza contra manchas “100% garantizado y comprobado científicamente”, cuando en realidad no existen estudios científicos que lo respaldan.
- Los que omiten un dato esencial, como los requisitos elementales para que un bien o servicio de el resultado esperado, limitándose a señalar sus beneficios.

El consumidor conocedor de sus derechos debe analizar la información que se le presenta, y no dejarse engañar o inducir por este tipo de publicidad, la cual debe denunciar.

La responsabilidad por publicidad engañosa no recae en la empresa de publicidad sino en el proveedor o anunciante del producto o servicio que ordenó que se transmitiera la publicidad engañosa o falsa. La Defensoría del Consumidor puede en el procedimiento sancionatorio ordenar que se suspenda esta publicidad.

BIENES CON DEFICIENCIA, USADOS O RECONSTRUIDOS

Art. 32.- Cuando se tratare de la comercialización de bienes con alguna deficiencia, usados o reconstruidos, tales circunstancias deberán hacerse del conocimiento del consumidor, de manera veraz, clara, completa y oportuna, por medio de notas de remisión, facturas u otro documento, incluyendo la declaración de que los mismos se venden con o sin garantía.

Los proveedores que cumplan con la anterior obligación y que no hubieran conferido garantía alguna, no tendrán responsabilidad por defectos de funcionamiento del bien.

El consumidor tendrá derecho de examinar personalmente o por medio de un especialista el bien objeto de la contratación.

¿Pueden venderse bienes con deficiencias, usados o reconstituidos, y si es así que deberá informarse?

Sí pueden venderse bienes que presenten alguna deficiencia, usados o reconstituidos, por ejemplo, electrodomésticos que ya han sido utilizados y reparados, pero aún se encuentran en condiciones de ser utilizados.

La ley establece la obligación para el proveedor de hacer del conocimiento del consumidor de forma clara y notoria que estos bienes son usados o reconstruidos o que tienen alguna deficiencia, indicando también si se venden con o sin garantía. La Ley aplica en estos casos para todos los aspectos de protección al consumidor, por ejemplo, ante el hecho de que se pretenda obligarlo a firmar una letra de cambio en blanco por la compra de un bien usado o reconstruido. Éste podrá denunciarse ante la Defensoría. Además, el consumidor puede en estos casos asesorarse para revisar el producto, y el proveedor tiene la obligación de permitirle examinarlo. Por ejemplo, si el consumidor pretende comprar un vehículo usado, tiene derecho a revisarlo por sí mismo o a que sea revisado por un mecánico de su confianza antes de la compra.

CAPÍTULO V.

GARANTÍAS Y RESPONSABILIDADES SOBRE BIENES Y SERVICIOS

GARANTIAS

Art. 33.- Las garantías ofrecidas por los proveedores sobre bienes y servicios, deberán expresarse claramente en el documento contractual o en documento anexo, que contendrá: las condiciones, formas y plazos de la garantía de uso o funcionamiento con que se adquiere el bien, las responsabilidades del consumidor, la forma en que puede hacerse efectiva y la individualización de las personas naturales o jurídicas que la extienden y que las cumplirán. Sólo en tal caso podrá utilizarse la leyenda “garantizado”, en las diferentes formas de presentación del bien o servicio.

Las garantías extendidas y aceptadas de conformidad con el inciso anterior serán obligatorias para proveedores y consumidores.

¿Qué es una garantía? ¿Qué significa que un producto o servicio esté garantizado?

En términos jurídicos, la garantía es un contrato por medio del cual se busca asegurar el cumplimiento de una obligación. En los términos de la ley, la garantía se refiere al compromiso que adquiere el proveedor de responder por la calidad, duración y funcionamiento de los bienes y servicios por un tiempo determinado, compromiso que puede establecerse en el contrato o en anexo, como al reverso de la factura que se entrega al consumidor. Cuando un producto o servicio está garantizado, significa entonces que el proveedor asume responsabilidad por su buen funcionamiento, respalda que cumplirá con las condiciones y características con que fue ofrecido, asumiendo la obligación de repararlo o realizar la acción que sea necesaria, de forma gratuita, durante el tiempo que dure la garantía.

Por ejemplo, si se adquiere una batería para carro “garantizada por un año”, y pasados dos meses deja de funcionar sin ninguna razón, el consumidor tiene el pleno derecho

de acudir al proveedor que se la vendió a efectuar el respectivo reclamo, teniendo como primera la reparación del bien.

El consumidor debe utilizar el bien adquirido según las reglas o especificaciones que se le hayan informado, y si el daño al bien se origina por incumplir estas reglas, la responsabilidad no es del proveedor y no tiene cabida la garantía. Por ejemplo, en el caso de la batería, si el daño se origina porque el consumidor no le dio el mantenimiento requerido que le fue informado por el proveedor, no hay derecho a exigir la garantía

De acuerdo a la nueva Ley, no podrá ofrecerse ningún producto como “GARANTIZADO” si no cumple con los siguientes requisitos: que la garantía se consigne claramente por escrito en el contrato, o en un anexo del mismo, que se señale expresamente cuanto tiempo durará, que se señale cualquier condición o dato que sea necesario para hacerla efectiva, que se señale puntualmente ante quién deberá acudir para hacerla efectiva y el procedimiento a seguir, a fin de que el consumidor no quede desprotegido o que en la práctica nadie asuma la responsabilidad.

ALCANCES DE LA GARANTIA

Art. 34.- La garantía comprenderá las reparaciones necesarias para el buen funcionamiento del bien, y habiéndose intentado la reparación del defecto que reduce sustancialmente el uso, valor o seguridad del bien dos o más veces sin poder corregirlo, el consumidor tendrá derecho a elegir entre las siguientes opciones: al cumplimiento de la oferta, si esto fuere posible; la sustitución del bien por otro de diferente naturaleza; la reducción del precio o la devolución de lo pagado. En el caso de sustitución del bien por otro de la misma naturaleza, el nuevo tendrá las mismas garantías del bien originalmente adquirido, por el plazo que quedare pendiente.

El término durante el cual el bien esté en reparación no se contará en el plazo de la garantía.

¿A qué me da derecho el que un producto o servicio tenga una garantía?

Si el producto o servicio tiene una garantía, y se daña o no cumple la función para la que fue ofrecido, el consumidor tiene derecho a que se repare sin ningún costo adicional, de manera que funcione correctamente y en los términos en que le fue ofrecido. Si se intenta la reparación dos o más veces y se establece que no es posible, la ley otorga al consumidor opciones ante el proveedor, que son esencialmente: que exija al proveedor

que se cumpla lo que se le ofreció; que se le entregue otro producto de diferente naturaleza, entendiendo que debe ser similar en calidad y precio al anterior; que se le reduzca el precio que pagó por el producto, en cuyo caso la suma de la reducción dependerá de la naturaleza de la falla o deficiencia; o que se le devuelva lo pagado.

Por ejemplo, si el consumidor compra una lavadora tiene derecho a que se repare hasta dos veces si ocurre el mismo desperfecto, luego nacen las opciones señaladas en el artículo comentado. Si el desperfecto es para el caso que deja de funcionar en ella el sistema de agua caliente, tal desperfecto, en los términos de la ley, reduce sustancialmente su uso o valor.

RESPONSABILIDAD SOLIDARIA

Art. 35.- Las acciones u omisiones de quienes producen, importan, suministran, comercializan o facilitan productos o servicios que causen daños o perjuicios a los consumidores, darán lugar a la responsabilidad solidaria de tales proveedores, a menos que conste o se acredite que se han cumplido debidamente las exigencias y requisitos establecidos por leyes, reglamentos y normativas.

¿Quiénes responden ante el daño que me cause un producto o servicio?

La nueva Ley regula el derecho del consumidor a reclamar por los daños que le cause un producto o servicio a todos o cualquiera de los que han participado en las distintas etapas por las que un producto ha pasado antes de llegar a sus manos, o bien a todos los que han participado en la prestación de un servicio.

A esto se le denomina responsabilidad solidaria, y significa precisamente que existe la posibilidad de exigir el cumplimiento total de una obligación tanto a uno, a algunos o a todos los que la ley señala como obligados o responsables solidarios.

Esta regulación tiene como fin que el derecho a ejercer los reclamos no se vuelva letra muerta, ya que los involucrados podrían pretender trasladarse unos a otros la responsabilidad, por ejemplo que el vendedor de una computadora, se niegue a responder de la garantía directamente, señalando que solo le corresponde al distribuidor o productor de la misma, cuando de acuerdo con la ley, ambos responden de forma conjunta.

RESPONSABLES

Art. 36.- En materia de responsabilidad, regirán los siguientes criterios:

- a) El fabricante, importador, vendedor o suministrador de productos o servicios a los consumidores responde del origen, identidad e idoneidad de los mismos, de acuerdo con su naturaleza o finalidad, según las normas que los regulan;
- b) En el caso de productos a granel, responde el tenedor de los mismos, sin perjuicio de que se pueda identificar y probar la responsabilidad del anterior tenedor o proveedor; y
- c) En el supuesto de productos envasados, etiquetados y cerrados con cierre íntegro responde el fabricante, importador, vendedor o suministrador que figure en su etiqueta, presentación o publicidad; pero podrá exonerarse de esa responsabilidad probando su falsificación o incorrecta manipulación por terceros, quienes serán entonces los responsables.
- d) Si a la producción de daños concurrieren varias personas, el que pagare al perjudicado tendrá derecho a repetir de los otros responsables, según su participación en los daños causados.

¿Qué significa el derecho a repetir que la ley otorga al proveedor que asuma la responsabilidad de pago ante el Consumidor?

La ley establece la responsabilidad solidaria que tienen todos los que han participado en la elaboración de un bien o en la prestación de un servicio, hasta que llega al consumidor.

Bajo esa premisa, esta norma regula que el proveedor que responda por el daño que causó el bien o el servicio prestado al consumidor, tiene derecho a exigir a los otros proveedores que también asuman la responsabilidad que les corresponde, reintegrándole la cantidad correspondiente de la suma que se hubiere pagado al consumidor. A esto se le denomina legalmente “derecho a repetir lo pagado”.

Con esta regulación, se garantiza al consumidor que recibirá efectivamente los pagos por daños, cuando sean procedentes, pero a la vez permite al proveedor que efectúe el pago reclamar a los otros responsables.

RESPONSABILIDAD POR EL CORRECTO USO

Art. 37.- No obstante lo dispuesto en los artículos anteriores, se responderá de los daños originados en el correcto uso y consumo de bienes y servicios,

cuando por su propia naturaleza o estar así reglamentariamente establecido, incluyan necesariamente la garantía de niveles determinados de pureza, eficacia o seguridad, en condiciones objetivas de determinación y supongan controles técnicos, profesionales o sistemáticos de calidad, hasta llegar en debidas condiciones al consumidor.

En todo caso, se consideran especialmente sometidos a este régimen de responsabilidad, los proveedores de productos alimenticios, bebidas, de higiene y limpieza, cosméticos, especialidades y productos farmacéuticos, servicios sanitarios, de gas, electrodomésticos y ascensores, medios de transporte, vehículos a motor, juguetes y productos dirigidos a los niños.

En caso de alimentos o bebidas se estará a lo dispuesto en el Código de Salud.

¿Qué implica la responsabilidad por correcto uso?

Existen ciertos productos y servicios que por su naturaleza o por la posibilidad de incidir en el consumidor, su salud o seguridad, deben ser sometidos a mayores controles de calidad. La ley establece que en estos casos el proveedor deberá responder por los daños que éstos causen al consumidor, cuando se hayan respetado las regulaciones y especificaciones para su correcto uso.

Por ejemplo, algunos medicamentos, para conservarse en buen estado requieren ser mantenidos en una determinada temperatura, y nunca en congelación. En el caso de que tales medicamentos aun cuando se mantengan en la temperatura exigida se dañen y afecten al consumidor, la ley establece que el proveedor debe responder por tales daños.

CAPÍTULO VI. DERECHO A LA EDUCACIÓN Y FORMACIÓN EN MATERIA DE CONSUMO

La existencia de normas que protejan al consumidor no tendrían el efecto deseado ni cumplirían a plenitud su función, si el consumidor no conoce sus derechos ni está informado de la posibilidad que tiene de reclamar si estos son violados.

Bajo esta línea, en este capítulo se regulan los objetivos del derecho a la educación y formación en materia de consumo.

OBJETIVO DE LA EDUCACIÓN EN MATERIA DE CONSUMO

Art. 38.- La educación y formación de los consumidores tendrá como objetivos:

- a) Promover mayor libertad y racionalidad en el consumo de bienes y la utilización de servicios;
- b) Facilitar la comprensión y empleo de la información sobre los bienes y servicios que se comercializan;
- c) Difundir los derechos y deberes del consumidor y las formas legalmente establecidas para ejercerlos;
- d) Fomentar la prevención de riesgos que puedan derivarse del consumo de ciertos productos o de la utilización de ciertos servicios;
- e) Adecuar las pautas de consumo a una utilización racional de los recursos naturales;
- f) Iniciar y potenciar la formación de los educadores y educandos en el campo de la promoción y protección de los derechos de los consumidores; y
- g) Realizar campañas divulgativas con la finalidad de educar e informar a la población sobre conocimientos básicos de consumo responsable y sustentable.

¿Qué persigue la educación al consumidor en materia de consumo?

La educación al consumidor persigue que éste conozca sus derechos y la forma de hacerlos valer.

Naciones Unidas en sus directrices para la Protección del Consumidor ha establecido que deben estimularse la formulación de programas generales de educación e información al consumidor, teniendo en cuenta las tradiciones culturales del pueblo del que se trate y la atención de los sectores de más bajos recursos y de menor capacitación.

La nueva Ley otorga un papel importante al derecho a la educación, y señala cuáles serán los objetivos esenciales que persiga:

El primer objetivo es que el consumidor conozca los derechos que le otorga la ley y las condiciones en que puede hacerlos ejercerlos, creando y fortaleciendo una cultura de consumo correcta, como por ejemplo, hacer efectivo el derecho a conocer todo contrato que suscriba con la lectura previa a su firma, a consultar si el producto que adquiere tiene garantías, etc.

Con la educación se persigue dar instrumentos preventivos para el consumidor, a fin de que éste pueda informarse y cerciorarse de que sus derechos sean cumplidos, por ejemplo, revisando que los productos tengan la información necesaria, que no estén vencidos, que tengan sus características debidamente detalladas, cerciorándose de los riesgos que puede causarle el uso de algunos productos, etc. Asimismo, el proveedor conocerá cómo debe actuar para evitar incurrir en infracciones a la ley. La educación del consumidor persigue además que éstos puedan tomar mejores decisiones, que mediten sus opciones y hagan un mejor uso de sus recursos.

Junto a los derechos, la educación persigue que el consumidor conozca los mecanismos existentes para hacerlos valer cuando éstos sean violados. Estas actividades educativas serán desarrolladas por la Defensoría y las Instituciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor a través de campañas radiales y publicaciones en el periódico.

FORMACION CONTINUA

Art. 39.- Se impulsará la formación y capacitación continua del personal de los Órganos del Gobierno y demás entidades del Estado, relacionadas con la promoción y protección de los derechos de los consumidores, en las diferentes áreas de distribución de bienes y prestación de servicios, en

especial, de quienes desarrollen funciones de regulación, vigilancia, control de calidad e información.

También se propiciará la capacitación de los miembros de las asociaciones de consumidores.

La Defensoría del Consumidor promoverá la información y la educación de los consumidores a través de los medios de comunicación públicos y privados.

¿Por qué es importante la formación continua del personal que se relacione con el consumidor?

La formación del personal que se relacione con la protección y promoción de los derechos del consumidor permitirá que se ejerza de una mejor manera su función, conociendo y analizando los derechos que otorga la ley.

La Defensoría como responsable de coordinar el SNPC, impulsará la formación y capacitación continua del personal de los integrantes del Sistema y demás instituciones relacionadas con la protección y promoción de derechos, con especial atención a los que desarrollen funciones de regulación, vigilancia, control de calidad e información.

Por ejemplo, la capacitación en miembros de asociaciones de consumidores les permitirá realizar conjuntamente acciones en beneficio de la prevención, educación y defensa de los derechos de los consumidores, así como también ser reproductores de la educación que reciban.

TÍTULO II.

INFRACCIONES Y SANCIONES

CAPÍTULO I. INFRACCIONES

Según establece nuestra ley primaria que es la Constitución de la República, además de la posibilidad que tiene el Órgano Judicial (Corte Suprema de Justicia y Tribunales) de imponer penas cuando se comete un delito, la Administración Pública tiene la posibilidad de imponer sanciones cuando se comete una infracción o ilícito administrativo.

La Administración Pública está conformada por todos aquellos órganos e instituciones que realizan una función administrativa, es decir, cuya finalidad es servir al público. en el país la integran:

- El Órgano Ejecutivo (formado por el Presidente, Vicepresidente, los Ministros, Viceministros y sus funcionarios dependientes);
- Las Municipalidades,
- Las instituciones autónomas o descentralizadas del gobierno, Superintendencias, entre otras.

La Defensoría del Consumidor, como parte de la Administración Pública, está dotada de esta potestad de sancionar infracciones administrativas.

En términos generales, las infracciones o ilícitos administrativos son los comportamientos contrarios a la ley que ésta califica como ilícitos. Se comete una infracción cuando se realiza una conducta prohibida por la Ley o se deja de realizar una obligación que ésta contempla.

La sanción es la consecuencia ante la comprobación de una infracción.

Para que una institución administrativa pueda imponer sanciones, se requiere que una ley establezca los comportamientos que se consideran como tales y sus respectivas sanciones, así como el procedimiento a seguir.

En este marco, la nueva Ley de Protección al Consumidor recoge las actuaciones y omisiones de los proveedores que afectan al consumidor y las califica como infracciones, estableciendo a la vez las sanciones a aplicar si se incurre en esas conductas. La Ley contiene una serie de innovaciones respecto a la ley anterior en materia sancionatoria, entre ellas:

- Establece un listado o “catálogo” de las conductas que constituyen infracción o ilícitos, esto es una innovación respecto a la ley anterior que sólo contenía una norma abierta que establecía que eran infracciones todos los incumplimientos a la ley, sin detallar expresamente las conductas u omisiones.
- La ventaja de contar con esta innovación radica en que hoy se encuentran determinadas claramente las conductas que se consideran infracciones, lo cual permite saber al consumidor qué conductas son sancionables, y a la vez permite al proveedor conocer cuales son las razones por las que puede ser sancionado.
- Clasifica las infracciones en leves, graves y muy graves, dependiendo precisamente de la gravedad de las mismas y del daño que causen al consumidor, y señala en cada caso la multa máxima que se puede imponer.
- Contiene elementos de juicio para, es decir criterios determinados para establecer la gravedad de una multa;
- Contempla multas más fuertes con base a salarios mínimos y acordes a la gravedad de la falta, con montos que pueden alcanzar hasta cinco mil salarios mínimos.
- Incentiva a cumplir la ley, pues a las empresas les resulta más rentable cumplirla que ser multadas por infringirla, y esto favorece la autorregulación empresarial de los proveedores.
- Se incorporan otro tipo de sanciones además de las multas, como el decomiso⁹ y destrucción de productos si están vencidos, deteriorados o son un riesgo para el consumidor. Otra sanción puede ser el cierre de establecimientos hasta por seis meses y la inhabilitación del comerciante, cuando se compruebe una infracción muy grave y de acuerdo a los riesgos que puedan causarse, la culpabilidad del infractor y otros factores.

⁹ Este se encuentra también regulado como medida cautelar el Art. 100 de la Ley

- Se crea un órgano especializado: EL TRIBUNAL SANCIONADOR, que tendrá a su cargo la tramitación de los procedimientos sancionatorios y la imposición de las sanciones que deriven de los mismos. Esto implica, que el Presidente de la Defensoría ejercerá todas las funciones que establece la ley, excepto la de imponer sanciones, que está encomendada al referido Tribunal Sancionador.
- Se establece un procedimiento sancionatorio detallado y con las garantías necesarias para que el proveedor pueda presentar los argumentos y pruebas, para establecer que no ha incurrido en la infracción que se le atribuye.

En el primer capítulo se regulan las infracciones, es decir, aquellas conductas u omisiones contrarias a la ley que afectan al consumidor en sus derechos y deben ser sancionadas.

PRINCIPIOS DE LEGALIDAD Y CULPABILIDAD

Art. 40.- Las infracciones a las disposiciones de la presente ley y demás disposiciones aplicables en materia de consumo, imputables a los proveedores, serán sancionadas administrativamente, en los casos y en la forma que se regula en los artículos del presente título, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden en que puedan incurrir.

Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con dolo o culpa, causa menoscabo al consumidor, debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

¿Qué requisitos debe cumplir la imposición de sanciones?

Para imponer una sanción apegada a la ley es preciso que la Defensoría actúe con apego a la Constitución de la República, cumpla y respete una serie de principios básicos del Derecho Sancionatorio.

La Corte Suprema de Justicia, mediante resoluciones emitidas por la Sala de lo Constitucional y la Sala de lo Contencioso Administrativo, ha sostenido que una serie de principios y garantías que se aplican al Derecho Penal también son aplicables en materia de sanciones administrativas.

Entre estos principios, el primero es el denominado “principio de legalidad”, con base en el cual sólo pueden imponerse aquellas sanciones que estén contempladas en la ley,

ante conductas o infracciones que la ley también establezca.¹⁰ Este principio significa en términos sencillos, que la Administración Pública, en este caso la Defensoría del Consumidor por medio del Tribunal Sancionador, actuará siempre teniendo como base la ley.

Como se aprecia más adelante, en los artículos 42 al 44 se describen las conductas que se califican como infracciones, y en los artículos 45 al 47 las respectivas sanciones.

Se debe cumplir también con el denominado “principio de culpabilidad”, el cual significa que es requisito para sancionar al proveedor, que éste haya infringido la ley con la intención de dañar al consumidor u obtener un provecho ilegal, o bien que por descuido haya incumplido las obligaciones que la ley establece. Esto es a lo que la Ley llama “dolo” o “culpa”, respectivamente. Por ejemplo, el proveedor que ofrece un producto vencido reetiquetado para obtener una ganancia, afectando o poniendo en peligro la salud del consumidor que lo adquiera, comete una infracción grave, conforme lo dispuesto en el artículo 44.

Este principio tiene su base en el Art. 12 de la Constitución de la República, el cual establece que toda persona a quien se impute un delito, se presumirá inocente mientras no se pruebe su culpabilidad

CLASIFICACION DE LAS INFRACCIONES

Art. 41.- Las infracciones a que se refiere esta ley se clasifican en: leves, graves y muy graves.

¿Qué significa que las infracciones se clasifiquen en categorías?

No todas las infracciones se encuentran en el mismo nivel, el legislador puede clasificarlas dependiendo de la gravedad de las mismas. En la nueva Ley, las infracciones se clasifican en tres categorías:

- Leves,
- Graves,
- Muy graves.

¹⁰ El principio de legalidad tiene su base en el artículo 86 inciso final de la Constitución de la República

La conducta infractora se ubica en una u otra categoría dependiendo de la gravedad de lo que se ha hecho o dejado de hacer y que tanto afectó o puede afectar a los consumidores.

Así por ejemplo, es infracción leve no proporcionar su historial crediticio al consumidor cuando éste lo solicite, y es una infracción muy grave ofrecer al consumidor productos vencidos o alterados. Si bien en ambos casos se perjudica al consumidor, en el último caso, las consecuencias pueden ser mucho más nocivas, afectando su salud e integridad.

INFRACCIONES LEVES

Art. 42.- Son infracciones leves las acciones u omisiones siguientes:

- a) No detallar los bienes o servicios y el precio, tasa o tarifa de los mismos, en el comprobante legal que se le entrega al consumidor;
- b) Hacer cargos al recibir del consumidor pagos anticipados en cualquier operación de crédito o bancaria, salvo las excepciones establecidas en esta ley;
- c) Engañar al consumidor por medio de promociones u ofertas dirigidas a su domicilio;
- d) Incumplir la obligación relativa a proporcionar el historial crediticio del consumidor a solicitud de éste, de acuerdo a lo establecido en el Art. 19, literal i); a menos que hubieren procesos judiciales pendientes entre proveedor y consumidor; y
- e) Cualquier infracción a la presente ley que no se encuentre tipificada como infracción grave o muy grave.

INFRACCIONES GRAVES

Art. 43.- Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes:

- a) Ofrecer por cualquier medio, sin advertirlo al consumidor, bienes usados, irregulares o reconstruidos;
- b) Vender bienes o servicios a precios superiores al ofertado o en su caso, al regulado por ley;
- c) El incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente;
- d) El incumplimiento de la obligación de devolución de primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio, en caso que el contrato no se celebre; o de depósitos de dinero o de títulosvalores una vez cumplido el contrato;

- e) No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados;
- f) Ofrecer bienes en los que no se cumplan las normas técnicas vigentes;
- g) Realizar directamente u ordenar la difusión de publicidad engañosa o falsa. En el caso de difusión de publicidad por orden de otro, no será responsable el medio de comunicación que la difunda, ni la agencia de publicidad que contrate la pauta; y
- h) Incumplir las obligaciones establecidas en el Art. 21 de la presente ley.

INFRACCIONES MUY GRAVES

Art. 44.- Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes:

- a) Ofrecer al consumidor bienes o productos vencidos o cuya masa, volumen y cualquier otra medida especificada en los mismos se encuentre alterada y el incumplimiento de los requisitos de etiquetado de productos de acuerdo a lo que establece el Art. 28 de esta misma ley;
- b) El incumplimiento de la obligación de información que dicte la autoridad competente sobre riesgos de productos farmacéuticos, tóxicos, nocivos o dañinos para la salud humana o animal;
- c) Exigir al consumidor la firma de facturas, títulosvalores o cualquier otro documento de obligación en blanco; salvo que, tratándose de títulosvalores, se cumplan al menos los requisitos establecidos en la literal b) del Art. 18 de la presente ley;
- d) Cobrar intereses, comisiones o recargos en contravención a las disposiciones de esta ley y demás aplicables al consumo de bienes o prestación de servicios;
- e) Introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales o realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores;
- f) Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor, o negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones; y
- g) Establecer cláusulas arbitrales en los contratos de adhesión, salvo que hayan sido libremente discutidas por las partes.

¿Cuáles son las infracciones leves, graves y muy graves?

La nueva ley establece de manera ordenada las conductas u omisiones que se constituyen como infracciones, creando un “catálogo” o listado de las mismas, clasificadas de acuerdo a su gravedad en leves, graves y muy graves.

En el siguiente cuadro se presentan ejemplos de infracciones de acuerdo con las conductas y omisiones que contempla la ley:

Ejemplos de Infracciones Leves	Ejemplos de Infracciones Graves	Ejemplos de Infracciones muy Graves
Entregar al consumidor una factura por la reparación de un electrodoméstico sin detallar el precio de los repuestos, la mano de obra y demás servicios.	Vender electrodomésticos, como televisores, lavadoras o planchas, que ya han sido usados, y se han reparado o reconstruido para su venta, sin hacer del conocimiento del consumidor de forma clara y notoria este hecho, pretendiéndolos hacer pasar como nuevos.	Ofrecer en un supermercado o farmacia latas de alimentos o medicamentos vencidos, respectivamente.
Realizar un cargo extra al consumidor por cancelar completamente su crédito antes del periodo para el que inicialmente se pactó, por ejemplo, en el caso que un crédito para vivienda pactado para quince años se cancele completamente al año séptimo. En estos casos solo pueden realizarse cobros por pago anticipado en los supuestos comprendidos en el Art. 19 letra m)	Cobrar al consumidor un teléfono celular a un precio más alto que el que se anuncia en el periódico.	Ofrecer a la venta gases o sustancias inflamables sin informar sobre los riesgos que puede causar su uso, según establece la normativa especial. ¹¹

¹¹ En este caso el Reglamento especial en materia de sustancias, residuos y desechos peligrosos, emitido en aplicación de la Ley de Medio Ambiente.

Ejemplos de Infracciones Leves	Ejemplos de Infracciones Graves	Ejemplos de Infracciones muy Graves
Ofrecer al consumidor en su domicilio una promoción sobre productos de belleza mostrándole un catálogo, cuando los productos, al ser entregados al consumidor, no cumplen las características señaladas en el mismo (calidad, cantidad)	Vender una batería para carro con garantía para dos años, que se daña sin causa alguna a los seis meses, y no responder al consumidor ante su petición de que ésta sea reparada.	Exigir al consumidor como requisito para prestarle un servicio médico hospitalario o de otra índole, la firma de un pagaré en blanco.
Que un establecimiento bancario se niegue a la solicitud presentada por un consumidor relativa a que se le entregue su historial de crédito. La única causal válida para negarse a tal solicitud, es que existan procesos judiciales pendientes entre consumidor y proveedor.	Que un establecimiento comercial se niegue a devolver al consumidor un pagaré que haya firmado por la adquisición de electrodomésticos al crédito, una vez cancelada toda la deuda.	Que un establecimiento bancario que cobra al consumidor recargos por el pago atrasado de una cuota de su crédito, aplique intereses sobre el monto de dicho recargo, en contradicción al artículo 12 de la ley.
Todo incumplimiento a la ley que no se califique como infracción grave o muy grave, por ejemplo que un establecimiento que venda productos alimenticios no coloque en un lugar visible carteles en los que se consignent los derechos del consu-	Ofrecer al consumidor un servicio de pintura de su vehículo con pintura de una determinada calidad, y entregárselo con una pintura de menor calidad a la ofrecida. Ofrecer a la venta productos químicos o fertilizantes que no cumplan	Que el proveedor realice una práctica abusiva, como el cobro por parte de una compañía telefónica de un seguro SOS sin que el consumidor lo haya solicitado. No permitir que miembros de la Defensoría ingresen al establecimiento a constatar si los

Ejemplos de Infracciones Leves	Ejemplos de Infracciones Graves	Ejemplos de Infracciones muy Graves
midor, según establece el artículo 8 de la Ley.	con las normas técnicas dictadas al respecto. Anunciar u ordenar la difusión de publicidad en el que se indica que un producto de belleza contra manchas es “100% garantizado y comprobado científicamente”, cuando en realidad no existen estudios científicos ni garantías que lo respaldan. Que una entidad especializada en prestar servicios de información o buró de créditos no permita al consumidor tener acceso a sus datos para corroborar si son correctos, o no responder a su solicitud de corrección de los mismos en el término de diez días.	productos se están vendiendo con el etiquetado correcto o después de su fecha de vencimiento. Establecer en un contrato de servicios de electricidad en que las cláusulas han sido elaboradas previamente por el proveedor, es decir, un contrato de adhesión, que las controversias que puedan surgir del contrato se arreglarán necesariamente por arbitraje, sin que éste hecho se haya discutido previamente con el consumidor.

CAPÍTULO II.

SANCIONES

La sanción es la consecuencia ante la comprobación de una infracción, es un acto que dicta la Administración, en este caso la Defensoría, que puede consistir en la privación de un bien o de un derecho o en la imposición de una obligación.

Las multas son una forma de sanción que consiste en la orden de pagar determinada suma de dinero. Existen además otras sanciones como el decomiso de productos o el cierre de establecimientos.

La nueva ley establece multas más altas, tomando como base el salario mínimo mensual urbano en la industria. Este nuevo parámetro para imponer las multas permite que se actualicen cada cierto tiempo, ya que al variar el salario mínimo, variaría también la multa.

Es importante resaltar que desde la visión de la nueva ley la sanción va más allá de un “castigo” a una conducta infractora, busca ser ejemplificante para propiciar que las conductas no se repitan, que el proveedor actúe con respeto a los derechos del consumidor y se apegue a las normas aplicables.

En este capítulo encontramos todas las sanciones administrativas que puede imponer la Defensoría del Consumidor por medio del Tribunal Sancionador, detallándose las multas y sus límites máximos, el decomiso de productos o el cierre temporal de establecimientos.

MULTA PARA INFRACCIONES LEVES

Art. 45.- Las infracciones leves se sancionarán con multa hasta de cincuenta salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

MULTA PARA INFRACCIONES GRAVES

Art. 46.- Las infracciones graves se sancionarán con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

MULTA PARA INFRACCIONES MUY GRAVES

Art. 47.- Las infracciones muy graves se sancionarán con multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

¿Hay diferentes montos de multas para las infracciones leves, graves y muy graves?

Sí. La nueva Ley establece claramente distintas multas de acuerdo a la gravedad de la infracción. Por tanto, hay multas distintas para infracciones leves, graves y muy graves.

La nueva ley establece que las multas se determinarán tomando como base el salario mínimo mensual urbano en la industria, el cual es un parámetro que permite que el monto de las mismas sea más acorde a la realidad, ya que al variar el salario mínimo, variaría también la multa.

Para establecer el monto de una sanción, el legislador puede señalar la suma específica, o dotar a la Administración de la posibilidad de determinar la suma dentro de un margen de posibilidades. Cuando el legislador establece normas de ese tipo que permiten sancionar dentro de un margen, otorga a la Institución la posibilidad de analizar en cada caso cuál es la sanción a imponer dentro del rango que la ley señala. En la nueva Ley de Protección al Consumidor, el legislador empleó la frase “hasta de...”, con lo cual otorgó a la Defensoría, por medio del Tribunal Sancionador, la potestad de analizar la infracción y sancionar dentro de un margen que contiene únicamente un techo máximo. Así por ejemplo, ante una infracción leve se puede imponer una multa “hasta” un monto equivalente a cincuenta salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

La ley contempla en el artículo 49 los criterios para determinar el monto de la sanción a imponer.

La nueva ley establece así tres tipos de multas a imponer de acuerdo a la gravedad de infracción con los siguientes parámetros:

- En caso de infracciones leves la multa puede ser hasta de cincuenta salarios mínimos mensuales urbanos en la industria. En la actualidad el salario mínimo es de ciento

cincuenta y ocho dólares con cuarenta centavos, por lo que para las infracciones leves la multa máxima podrá ser de siete mil novecientos veinte dólares.

- En caso de infracciones graves la multa puede ser hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria., por lo cual la multa podrá ser hasta de treinta y un mil seiscientos ochenta dólares.
- En caso de infracciones muy graves la multa puede ser hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, lo que equivale a una multa máxima de setenta y nueve mil doscientos dólares.

MULTA Y COMPENSACION POR INFRACCIONES QUE AFECTAN INTERESES COLECTIVOS O DIFUSOS

Art. 48.- No obstante lo dispuesto en los artículos anteriores, la cuantía de la multa que deba imponerse al proveedor que resultare culpable de infracciones que afecten intereses colectivos o difusos, nunca será inferior al daño causado o a lo cobrado indebidamente a consecuencia de la infracción que se le ha comprobado, sin que pueda exceder de cinco mil salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

Asimismo, se obligará al proveedor a devolver a los consumidores lo que éstos hubieren pagado indebidamente por el bien o servicio.

¿Hay sanciones especiales cuando las infracciones afecten intereses colectivos o difusos?

Si las hay. En el artículo 53 de la ley se regulan los intereses colectivos o difusos, como aquellos que se refieren a todo un conjunto de consumidores.

Se llaman intereses colectivos los que afectan o aprovechan a un conjunto determinado o determinable de consumidores, que tienen una relación con el proveedor por un contrato, y difusos cuando el conjunto de consumidores no está determinado.

La ley regula sanciones especiales en estos casos porque el nivel de daño es mayor, ya que da lugar a “violaciones en masa”, por ejemplo el potencial daño a todos los consumidores que puedan adquirir un producto vencido en un supermercado, o el daño a los clientes de una empresa proveedora de energía eléctrica afectados por un cobro colectivo ilegal.

En estos casos, la multa que debe pagar el proveedor no puede ser menor a la cantidad que haya cobrado indebidamente o a los daños que haya causado a los consumidores, en este caso la sanción puede llegar hasta cinco mil salarios mínimos. Por ejemplo, un cargo

cobrado indebidamente por una entidad financiera a todo un sector de usuarios de un servicio de crédito, conllevaría la imposición de una multa no menor a la cantidad que se cobró, hasta el límite señalado de cinco mil salarios mínimos.

Otro aspecto importante contemplado en la ley, es que el proveedor queda obligado a devolver a los consumidores lo que éstos hubieren pagado indebidamente por el bien o servicio. Por ejemplo, si los consumidores que reciben el servicio de energía eléctrica son afectados con un cargo indebido, además de multar a la empresa proveedora del servicio, ésta quedaría obligada a devolver el cobro indebido que se cargó en la factura a cada consumidor.

CRITERIOS PARA LA DETERMINACION DE LA MULTA

Art. 49.- Para la determinación de la multa se tendrán en cuenta los siguientes criterios: tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, la reincidencia o incumplimiento reiterado, según el caso.

Para los efectos del inciso anterior, la reincidencia o el incumplimiento reiterado, se entenderán como la comisión de la misma infracción dentro del plazo de dos años contados a partir de la última sanción impuesta. Cuando el proveedor fuere titular de una empresa que cuenta con varios establecimientos, la reincidencia y la reiteración se apreciarán por infracciones cometidas en un mismo establecimiento.

Se consideran agravadas las infracciones que tiendan al alza de precios o acaparamiento de bienes y servicios en época de escasez o calamidad pública, y las relativas al incumplimiento de las resoluciones dictadas por la Defensoría del Consumidor, dentro de sus competencias, para la solución de problemas generalizados de los consumidores.

¿Cuáles son los criterios que se tendrán en cuenta para establecer las multas?

En esta Ley, según establecen los artículos 45, 46 y 47, las multas podrán imponerse “hasta” un determinado límite, con lo cual la Defensoría por medio del Tribunal Sancionador tiene

la potestad de analizar la infracción y sancionarla dentro de los márgenes que le da la ley, para lo cual se le otorgan criterios o parámetros definidos, entre ellos se mencionan los siguientes:

- Considerará la naturaleza del perjuicio, daño causado o grado de afectación a la vida, salud o integridad de los consumidores. Significa que entre mayor daño se cause, más alta será la sanción o multa.
- Considerará si hubo o no intencionalidad del proveedor en causar un daño. Por ejemplo, si el proveedor conocía el daño que causaba al no especificar que un producto estaba vencido, pero lo vende para obtener una ganancia
- Si la infracción se cometió por segunda vez o se ha repetido reiteradamente dentro de los últimos dos años. Esto es lo que la ley llama reincidencia.

Aquellas infracciones que causen grandes perjuicios por la situación o contexto en que se dan, como las que propicien que en una época de calamidad por terremoto, inundaciones, etc., los bienes y servicios suban de precio o sean guardados para venderse más caro ante la necesidad de los consumidores, se considerarán “agravadas”.

Asimismo, encajan en esta categoría las que representen un incumplimiento a una orden de la Defensoría dictada para solucionar un problema de carácter general, como en el caso de que se ordene que se pongan a disposición del público artículos como agua envasada, latas, en caso de una posible tormenta que obligue a los consumidores a abastecerse de esos bienes.

DECOMISO Y DESTRUCCION DE MERCADERÍA

Art. 50.- La Defensoría del Consumidor podrá acordar como sanción accesoria el decomiso y destrucción de la mercadería vencida, no identificada, deteriorada o que pueda significar riesgo para el consumidor.

Si se tratare de alimentos o bebidas alterados, adulterados, falsificados, contaminados o no aptos para consumo humano, se estará a lo dispuesto en el Art. 90 del Código de Salud.

**¿Puede la defensoría del Consumidor imponer otras sanciones además de la multa?
¿Puede la Defensoría retirar del mercado o destruir productos que pongan en riesgo al consumidor?**

Si puede hacerlo. Existen varios tipos de sanciones, las multas son un tipo de sanciones, pero junto a ellas existen otras medidas, como el decomiso o retiro de productos.

La Corte Suprema de Justicia, mediante resoluciones emitidas por la Sala de lo Constitucional y Sala de lo Contencioso Administrativo, ha sostenido que si bien el artículo 14 de la Constitución señala que la Administración Pública podrá sancionar con “arresto” y “multa”, esto no debe entenderse de forma limitada, es decir, interpretarse que sólo pueden dictarse estas sanciones. Por el contrario, la Administración está habilitada para imponer otras sanciones además del arresto o la multa.¹²

Bajo esta línea, la nueva Ley de Protección al Consumidor contempla otras sanciones además de la multa, entre ellas, que la mercadería que esté vencida, alterada, deteriorada, o en general, que pueda representar un riesgo para el consumidor, su salud o su vida, sea retirada del mercado (decomisada) o en su caso destruida.

Debe sin embargo recordarse que la Defensoría actuará coordinadamente con las instituciones que forman parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC), por lo cual, en casos especiales en que la ley que rige a estas instituciones les otorgue a ellas la potestad de retirar o destruir determinados productos, será a ellas a quien corresponda imponer esta sanción.

La Ley recoge el caso del artículo 90 del Código de Salud, conforme al cual todo alimento o bebida que no se ajuste a las condiciones señaladas por ese Código o a los reglamentos respectivos, será retirado de su circulación, destruido o desnaturalizado, para impedir su consumo, sin más requisitos que la sola comprobación de su mala calidad, función que corresponde al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. La función coordinada de los distintos miembros del SNPC redundará en beneficio del consumidor, ya que el trabajo coordinado proporcionará mayor garantía de la eficacia en la defensa de sus intereses.

CIERRE DEL ESTABLECIMIENTO E INHABILITACION DEL COMERCIANTE

Art. 51.- En caso de infracciones muy graves y atendiendo a los criterios de riesgos para la salud, tamaño de la empresa del infractor en el mercado, cuantía del beneficio obtenido, grado de culpabilidad y generalización de la infracción, podrá ordenarse también el cierre temporal del establecimiento comercial por un plazo máximo de seis meses y la inhabilitación del comerciante por el mismo período.

¹² Véase por ejemplo la sentencia de 23-IX-2000, Amparo 330-2000, Considerando III 1

Si se tratare de establecimientos distribuidores de alimentos o bebidas, se estará a lo dispuesto en el Art. 93 del Código de Salud.

¿Puede la Defensoría del Consumidor cerrar temporalmente un establecimiento?

Si puede hacerlo. La Ley faculta a la Defensoría para ordenar el cierre temporal de establecimientos, en aquellos casos de gravedad en que se viole seriamente los derechos del consumidor y los ponga en riesgo. Este cierre será de carácter temporal hasta por un máximo de seis meses, y procederá cumplidos varios requisitos, como los siguientes:

- Que la infracción o infracciones cometidas se califiquen como muy graves (son las que se señalan en el artículo 44),
- Que se valore el riesgo que la infracción causa a la salud del consumidor. Esto es lo que se denomina “proporcionalidad”, es decir, que la infracción sea acorde o proporcional al hecho que se está castigando y las consecuencias que tuvo o pudo tener,
- Que se considere el beneficio que obtuvo el infractor a causa de la conducta que afectó al consumidor,
- Que se valore la intención del infractor en causar el daño,
- Que se considere el carácter generalizado del daño, por ejemplo, a qué población afectó y en que proporción, ya que es más grave la infracción que afecta a un conglomerado o grupo más amplio de consumidores.

El cierre de establecimientos es una sanción de mayor gravedad, precisamente porque se dicta ante hechos de mayor gravedad, daño o impacto en el consumidor. Además, en muchos casos la Ley persigue evitar que se continúe causando perjuicios al consumidor de seguir abierto el establecimiento infractor.

EXENCION DE RESPONSABILIDAD

Art. 52.- El cumplimiento del arreglo alcanzado en la mediación o conciliación entre el proveedor y el consumidor, excluye la responsabilidad administrativa del proveedor, si se tratare de intereses individuales; no así, si hubiere intereses colectivos o difusos en juego, en cuyo caso, no obstante el arreglo, se seguirá siempre el procedimiento sancionatorio.

¿En qué casos queda el proveedor liberado de responsabilidad?

El proveedor queda liberado de responsabilidad cuando llega a un acuerdo con el consumidor en los casos de intereses individuales mediante los medios de solucionar los conflictos que establece la ley.

Esto denota la fortaleza que tienen en la nueva ley los arreglos a que se llegue por los medios de solución de los conflictos o problemas entre consumidor y proveedor, que son la mediación y conciliación.

Según la nueva Ley, en el Centro Solución de Controversias de la Defensoría se tramitarán el avenimiento, la conciliación y la mediación, que son medios o herramientas utilizadas para poner fin, arreglar o encontrar solución al conflicto o controversia de una manera pacífica sin acudir al órgano judicial.

La conciliación es un mecanismo de solucionar las controversias a través del cual dos o más personas tratan de lograr por sí mismas la solución de sus diferencias con la ayuda de un funcionario denominado conciliador, quien actúa como tercero neutral y procura acercar los intereses de las partes. La mediación constituye otro medio de solucionar los conflictos que busca lograr un acuerdo rápido y económico. A diferencia del proceso judicial, el énfasis en estos medios no está en quién gana o quién pierde, no se está compitiendo, sino que se busca lograr una solución práctica que satisfaga las necesidades e intereses de los participantes.

La conciliación y la mediación se realizan mediante audiencias, en las cuales las partes buscan el arreglo que mejor se acople a sus intereses, asistidos por el conciliador o el mediador.

El acuerdo al que las partes lleguen, valorados sus intereses y posiciones y las distintas opciones de solución, se hace constar en acta, la cual una vez firmada se entrega a las partes, y es el documento base para acudir a los tribunales en caso de incumplimiento a lo acordado.

Dado que el acuerdo representa la decisión de ambas partes de una solución común, la ley determinó que ante el cumplimiento de dicho acuerdo el proveedor queda excluido de la posibilidad de ser sancionado. Esto sin embargo no tiene aplicación en el caso de que los hechos hayan causado afectación a intereses colectivos o difusos, por la gravedad que tiene su incidencia en un número de consumidores.

INTERESES COLECTIVOS Y DIFUSOS

Art. 53.- Para efectos de esta ley se entenderá como intereses colectivos, aquéllos que son comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, vinculados con un proveedor por una relación contractual;

y por intereses difusos aquéllos en los que se busca la defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus intereses.

¿Qué son los intereses colectivos y difusos?

Los intereses colectivos son los que afectan a un conjunto determinado o determinable de consumidores, que tienen una relación con el proveedor por un contrato. Son intereses de un grupo concreto, que representan la suma de intereses de varios consumidores. Por ejemplo, los usuarios del servicio de energía eléctrica que reciben el servicio de una misma compañía, tienen intereses colectivos en la forma en que se les presta ese servicio. Los intereses difusos son los que afectan a un conjunto no determinado de consumidores, que puede crecer o disminuir en número; se les denomina difusos precisamente porque se refiere a un número no identificado de consumidores, por ejemplo, todos los potenciales clientes de un supermercado que puedan adquirir un producto alterado.

Existe mayor gravedad cuando se afectan estos intereses porque se trata de “violaciones en masa”. Por ello, según establece el artículo 48 de la ley, hay un régimen especial de sanciones, más fuertes y especiales para las conductas infractoras del proveedor que afecten los intereses difusos y colectivos.

Como también se aborda en el artículo 162, las asociaciones de consumidores pueden actuar ante la Defensoría para la defensa de este tipo de intereses.

DESTINO DE LAS MULTAS

Art. 54.- Las multas que se impongan en el procedimiento sancionatorio, ingresarán al Fondo General de la Nación.

Las multas que imponga la Defensoría no serán retenidas por la institución, sino, se remiten al Fondo General de la Nación, donde serán utilizadas y encauzadas para los fines estatales que sean necesarios.

Nuestra Ley Primaria, que es la Constitución de la República, establece que como regla general todo el dinero que adquiera el Estado se agrupa en el Fondo General de la Nación, el cual servirá para satisfacer las necesidades del Estado y la población. Por ende, las multas en última instancia serán encauzadas para obras y necesidades de interés general.

REGISTRO DE RESOLUCIONES SANCIONATORIAS

Art. 55.- La Defensoría del Consumidor deberá recopilar y publicar el texto de sus resoluciones firmes a fin de crear un registro.

¿Pueden publicarse las sanciones que se impongan?

Si pueden publicarse. La nueva ley otorga a la Defensoría la responsabilidad de contar con un sistema de información y recopilación de datos, a fin de llevar un registro de las distintas resoluciones que se emitan.

Esto significa no solamente el registro de las resoluciones sancionatorias, sino también la posibilidad de su publicación.

Para ello la ley exige como requisito que las resoluciones sean firmes en la Defensoría, es decir, que contra ellas se haya interpuesto el recurso que proceda o haya pasado el tiempo para interponerlo sin hacer uso de ese derecho.

TÍTULO III

LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

CAPÍTULO I. CREACIÓN, FUNCIONES Y COMPETENCIA

Para que la protección del consumidor sea efectiva, no solo es necesario que exista una ley que regule sus derechos y la forma de hacerlos valer, sino además que exista una institución fuerte y sólida que vele por su protección en una adecuada aplicación de la ley.

Por ello, la Ley crea una nueva institución encargada de proteger los derechos del consumidor, denominada “Defensoría del Consumidor”, para salvaguardar eficazmente los derechos del consumidor, atendiendo con más herramientas sus necesidades.

Un perfil muy importante de esta nueva institución es que actuará como coordinadora del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC), en el cual distintas entidades que tienen responsabilidad de proteger los derechos de los consumidores, instituciones de apoyo, actuarán coordinadamente para otorgar al consumidor una más efectiva tutela de sus derechos. El objetivo y actividades del sistema se regulan en el Capítulo V de esta Ley.

En este capítulo, encontraremos la creación y organización de la Defensoría del Consumidor, las características que tiene como nueva institución y sus funciones.

CREACION DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Art. 56.- Créase la Defensoría del Consumidor, como una institución descentralizada del Gobierno de la República, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con autonomía en lo administrativo y presupuestario. Se regirá por lo dispuesto en la presente ley y su reglamento, además de leyes especiales aplicables a la materia.

FUNCION

Art. 57.- La Defensoría del Consumidor, en adelante “la Defensoría”, es la entidad encargada de aplicar la presente ley y de coordinar la acción conjunta de las instituciones de la administración pública para el cumplimiento de la misma.

Además, coordinará el Sistema Nacional de Protección al Consumidor y tendrá entre otras, la facultad de presentar propuestas al Órgano Ejecutivo en el ramo de economía, para la formulación de políticas de protección al consumidor y su plan de acción.

¿Cuáles son los cambios que presenta la nueva institución que vela por la defensa del consumidor?

La Defensoría del Consumidor nace como una institución autónoma (la Ley la denomina “descentralizada del gobierno”), fortalecida para atender con más capacidad las necesidades de los consumidores.

La institución que con la ley anterior tenía a su cargo la defensa de los derechos del consumidor era la Dirección General de Protección al Consumidor, que funcionaba como una dependencia del Ministerio de Economía.

En cambio, cuando nos referimos a una institución “autónoma” o descentralizada, significa que tal institución no tiene una relación de dependencia directa o jerárquica con ninguna otra institución. La autonomía es una forma de organización por la cual las instituciones se encuentran sólo sujetas a la ley, gozando de independencia en sus acciones, tanto en su organización como en decisiones administrativas. Tienen además personalidad jurídica y un patrimonio propio.

Una de las principales innovaciones de la Ley es precisamente que la Defensoría se crea como institución autónoma, gozando entonces de mayor independencia, para actuar únicamente sujeta a la ley en una efectiva defensa de los derechos del consumidor. Se encuentra además mucho más fortalecida tanto en las competencias que se le atribuyen (las cuales se establecen en el artículo siguiente), en su presupuesto para actuar y en los órganos que la conforman, que serán abordados en los siguientes capítulos.

Otra fortaleza de la Ley es la creación del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, integrado por todas aquellas instituciones que tengan dentro de sus competencias la protección de los derechos de los consumidores y las relacionadas con esa protección,

el cual será coordinado por la Defensoría del Consumidor. En el TITULO V de la ley se desarrolla tanto la organización y funciones del Sistema como las implicaciones de la coordinación que realiza la Defensoría.

En esta función de coordinación la Defensoría podrá realizar propuestas al Órgano Ejecutivo en el ramo de economía, para la formulación de políticas de protección al consumidor y su plan de acción. La política nacional de protección al consumidor será una herramienta para brindar una atención integral a las necesidades del consumidor, tomando en cuenta las necesidades de la ciudadanía en materia de protección y atención al consumidor, las directrices de protección al consumidor que señala Naciones Unidas, la participación de todos los sectores: sociedad civil, asociaciones de consumidores, instituciones gubernamentales y privadas, entre otros. Con el plan de acción se definen las acciones concretas para la ejecución de la política nacional, lo cual incluye entre otros aspectos que las instituciones que formen el SNPC atiendan las necesidades del consumidor con procesos ágiles y renovados, que se propicie la información al consumidor para que pueda tomar mejores decisiones, que se forme y capacite al personal de las entidades del Estado relacionadas con la promoción y protección de los derechos del consumidor, entre otras acciones.

COMPETENCIAS

Art. 58.- La Defensoría tendrá las competencias siguientes:

- a) Coordinar las acciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, velando por el cumplimiento de los marcos normativos respectivos en esta materia;
- b) Velar por los derechos e intereses de los consumidores en las relaciones con los proveedores de bienes y prestadores de servicios;
- c) Fijar y modificar los precios máximos de los bienes intermedios y finales de uso o de consumo y de los servicios en caso de emergencia nacional, siempre que se trate de productos y servicios esenciales;
- d) Celebrar convenios con instituciones públicas o entidades privadas nacionales o extranjeras para facilitar el cumplimiento de los objetivos de esta ley;
- e) Promover la educación y la formación permanente de los consumidores, realizando actividades de información, organización y orientación en materia de consumo, con el objeto de prevenir las violaciones a los derechos de los consumidores;

- f) Realizar inspecciones, auditorías y requerir de los proveedores los informes necesarios para el cumplimiento de sus funciones;
- g) Acreditar árbitros institucionales e independientes en materia de consumo e instruir los procedimientos administrativos para la solución de controversias entre proveedores y consumidores y ejercer la potestad sancionadora según los alcances que la Constitución y las leyes establecen;
- h) 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;
- i) Representar directamente o por medio de apoderados a los consumidores, en el ejercicio de sus derechos y facultades ante las instancias administrativas y judiciales;
- j) 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;
- k) Organizar, recopilar y divulgar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los precios, tasas o tarifas y características de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado, y de las condiciones de contratación de los mismos, así como toda otra información de interés para los consumidores;
- l) Administrar la base de datos relativos a denuncias y atención de consumidores de todos los organismos que forman parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor;
- m) Realizar y promover investigaciones en el área de consumo;
- n) Apoyar, fomentar y llevar un listado de las asociaciones de consumidores acreditadas dentro del Sistema Nacional de Protección del Consumidor;
- o) Proponer a las instituciones competentes, la formulación de normas jurídicas o técnicas, en materia de protección al consumidor;
- p) Fomentar en los proveedores la adopción de normas y políticas orientadas a prevenir infracciones a esta ley, así como de una mejor atención al cliente y otorgar reconocimientos a las personas, empresarios o entidades que se distingan en el respeto, protección y ayuda al consumidor, de conformidad con los criterios que se establezcan reglamentariamente;

- q) Promover que las entidades públicas y privadas que prestan servicios públicos elaboren Cartas de Derechos de los Usuarios y las den a conocer a éstos; y
- r) Las demás atribuciones y facultades que le confiera la ley.

¿Cuáles son las principales atribuciones de la Defensoría del Consumidor?

La visión y misión de la nueva institución es aplicar efectivamente la ley, para lograr la protección de los derechos del consumidor, brindándole los medios para defenderlos y procurando que sus relaciones con los proveedores se desarrollen en forma justa, es decir, procurando una relación de equilibrio entre los proveedores y consumidores.

Para tal fin, la ley le otorga una serie de atribuciones o competencias, retomando algunas de la Institución anterior e introduciendo nuevas funciones. Algunas de ellas son:

Le corresponderá la potestad de coordinar las acciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor. Los alcances de esta coordinación se abordan en el TITULO V de esta ley.

La ley persigue un cambio de visión, fortaleciendo la prevención a las violaciones a los derechos del consumidor a través de la educación y formación de los consumidores, de campañas de divulgación de sus derechos y de la forma de hacerlos efectivos. Es competencia de la Defensoría promover esta cultura de formación y educación.

Paralelo a la educación y formación, la Defensoría cuenta también con la función de vigilancia, con base en la cual podrá realizar una verificación del cumplimiento de la ley en las actuaciones de los proveedores; para ello, se cuenta con herramientas concretas como las inspecciones, auditorías y requerimiento de información a los proveedores.

Esto significa que funcionarios y delegados de la Defensoría podrán visitar establecimientos a fin de comprobar el cumplimiento de los derechos del consumidor, como la información en etiquetado de los productos, fechas de vencimiento y otras especificaciones. El proveedor deberá permitir el acceso y otorgar la información requerida, ya que según lo dispuesto en el artículo 44 literal f) es una infracción muy grave obstaculizar las funciones de vigilancia e inspección que tiene la Defensoría, o negarse a suministrarle la información requerida en el cumplimiento de tales funciones.

En el caso de los contratos de adhesión, es decir, aquellos cuyas cláusulas han sido elaboradas con anterioridad por el proveedor sin ser discutidas con el consumidor, el artículo 22 regula que los formularios de los mismos deberán estar a disposición de los consumidores, quienes tienen derecho a revisarlos antes de firmar el contrato y que no deben contener cláusulas que afecten al consumidor¹³. Es competencia de la Defensoría constatar que no contengan estas cláusulas, pudiendo incluso retirar los formularios si las encontraren.

Otra potestad de gran importancia es que la Defensoría podrá representar a los consumidores ante otras entidades administrativas o ante los distintos tribunales en defensa de los derechos que establece la ley, con lo cual los consumidores, sin incurrir en mayores gastos y con el respaldo de la Institución, podrán acudir a los procedimientos y juicios necesarios para hacer valer sus derechos.

Junto a éstas, se otorgan otras potestades concretas para beneficio del consumidor, como el promover que las entidades públicas y privadas que presten servicios públicos elaboren las denominadas “Cartas de Derechos de los Usuarios”; o promover investigaciones en el área de consumo para conocer los aspectos en que el consumidor necesita ser informado, entre otras acciones.

AUXILIO DE LA FUERZA PÚBLICA

Art. 59.- Los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus atribuciones, tendrán derecho al auxilio de la fuerza pública y, en su caso, al de la Fiscalía General de la República.

En caso se niegue a los funcionarios y empleados de la Defensoría el acceso a los establecimientos del proveedor o de no proporcionar éstos la información requerida, serán sancionados de conformidad con esta ley, sin perjuicio de lo que otras leyes aplicables establezcan.

Cuando en el ejercicio de sus funciones, los funcionarios y empleados de la Defensoría adviertan la aparente comisión de un delito, el Presidente de la misma certificará la información obtenida y la remitirá a la Fiscalía General de la República.

Art. 60.- La Defensoría tendrá por sede la ciudad capital de la República de El Salvador, pero mediante acuerdo del Presidente de la Defensoría, podrá

¹³ Las que la ley establece como abusivas en el artículo 17

trasladar temporalmente su asiento a otro lugar del país. El ámbito de actuación de la Defensoría se extenderá a todo el territorio nacional. Según las necesidades del servicio y la disponibilidad de recursos, podrá autorizarse el establecimiento de unidades dependientes de la Defensoría en todo el territorio nacional.

CAPÍTULO II. ORGANIZACIÓN

SECCIÓN A. DISPOSICIONES GENERALES

ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

Art. 61.- La Defensoría tendrá los siguientes órganos de dirección: Presidente, Consejo Consultivo, Tribunal Sancionador y las Direcciones y Unidades Administrativas que establezca su reglamento interno, según las necesidades del servicio.

¿Como estará organizada la Defensoría del Consumidor?

La Ley establece claramente qué órganos de dirección conformarán la Defensoría, y señala también que contará con las Direcciones y Unidades administrativas que establezca su reglamento interno.

Entre estas últimas se encuentran la Dirección Nacional de Educación y Participación Ciudadana; la Dirección Nacional de Estudios, Verificación y Vigilancia; el Centro de Solución de Controversias; la Dirección de oficinas desconcentradas con una regional en San Miguel y Santa Ana., entre otras

SERVICIO EFECTIVO A LOS CONSUMIDORES

Art. 62.- La Defensoría desarrollará su actividad y organizará sus dependencias administrativas de manera que los consumidores puedan presentar reclamos, haciendo uso de procedimientos ágiles, gratuitos y expeditos.

¿Deberán realizarse todos los trámites en las instalaciones de la Defensoría en San Salvador?

No, la Defensoría contará con dependencias regionales en Santa Ana y San Miguel, para que los consumidores tengan un lugar más accesible a su vivienda para presentar sus denuncias.

PERSONAL DE LA DEFENSORÍA

Art. 63.- La Defensoría contará con los funcionarios y empleados que las necesidades del servicio requieran. Al Presidente le corresponde la máxima autoridad de la Defensoría y la titularidad de sus competencias.
En ningún caso los funcionarios ni el personal de la Defensoría realizarán actos que legalmente correspondan al titular del mismo, salvo lo dispuesto en esta ley o por delegación expresa y por escrito.

RESPONSABILIDAD

Art. 64.- Las autoridades, funcionarios y empleados de la Defensoría son responsables personalmente frente a los proveedores y consumidores, al excederse en el ejercicio de sus funciones por los actos que autoricen y que causen una violación a los derechos legales y constitucionales de aquéllos.

¿Los funcionarios y empleados de la Defensoría del Consumidor responderán por actos arbitrarios?

Sí. La ley persigue que todos los funcionarios y empleados de la Defensoría actúen de acuerdo a la Ley y que ninguna de sus actuaciones sea arbitraria o dañe a consumidores y proveedores.

Por lo anterior, recoge claramente que éstos deberán responder por el daño causado al exceder las funciones que les da la ley. Esto significa que puede ser demandado ante los tribunales competentes del Órgano Judicial, y responderá con sus propios bienes.

Por ejemplo, si un delegado de la Defensoría se presenta a un establecimiento comercial de manera prepotente y daña al proveedor; se lleva mercadería sin cumplir con los requisitos legales aprovechándose de su cargo; utiliza la inspección o fiscalización para pretender arreglar una situación personal, o cualquier acto similar.

Este artículo es una garantía para consumidores y proveedores de que la ley persigue que los miembros de la institución actúen sin abusos ni arbitrariedades, y que pueden defenderse en caso que éstas ocurran.

REGLAMENTO INTERNO Y MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Art. 65.- La Defensoría determinará su estructura administrativa y el funcionamiento de cada dependencia en un reglamento interno; las relaciones con otros

organismos, las normas internas de procedimiento, las atribuciones de cada empleado y demás disposiciones administrativas en los manuales correspondientes.

Sección B. Presidente de la Defensoría

¿Cuáles son las principales características, atribuciones y funciones del Presidente de la Defensoría del Consumidor?

La nueva ley establece que el Presidente de la Defensoría será nombrado por el Presidente de la República y que podrá ser removido en caso de incurrir en alguna de las situaciones que la ley establece.

Se señalan también en esta sección los requisitos que debe cumplir, y para garantizar su transparencia y dedicación al cargo, se establece que no podrá tener ningún otro cargo público ni ejercer ninguna actividad profesional, mercantil o en la administración de sociedades. El Presidente es la máxima autoridad de la Defensoría y ejerce la representación de la misma. Esto significa, que cuando la Ley señala que “corresponde a la Defensoría” realizar una función, sin encomendarla a un miembro u órgano específico, se entiende que corresponde realizarla al Presidente de la misma.

Según establece el artículo 152, la Defensoría ejerce la coordinación del Sistema Nacional de Protección al Consumidor. Una actuación integrada y cooperativa de las distintas instituciones que velan por los derechos del consumidor requiere de una coordinación eficiente, función encomendada al Presidente de la Defensoría.

Otra función importante es que el Presidente de Defensoría velará porque las sanciones que imponga el Tribunal Sancionador se cumplan efectivamente, para evitar que violaciones se repitan e instaurar una cultura de respeto a los derechos del consumidor. Según establece el artículo 143, el Presidente puede también solicitar que se inicie un procedimiento sancionatorio mediante la interposición de una denuncia.

El Presidente cuenta además con la potestad de decretar las llamadas medidas cautelares, las cuales se encuentran reguladas en los artículos 99 y 100. Por ejemplo, el decomiso de un producto nocivo para la salud, evitando que siga a la venta, y pueda enfermar a toda una población. En estos casos, deberá dentro de los cinco días siguientes a la fecha en que se dicte la medida, iniciar un procedimiento sancionatorio mediante la denuncia que establece el artículo 143.

El Presidente ejercerá a la vez una serie de funciones administrativas, como designar apoderados, aprobar el Reglamento Interno, nombrar y remover al personal entre otras.

Los siguientes artículos regulan dichas funciones, así como el nombramiento del Presidente, los requisitos para optar al cargo, los supuestos en que cesará en el cargo y quien podrá sustituirlo en caso de ausencia.

Art. 66.- El Presidente de la Defensoría será nombrado por el Presidente de la República, por un período de cinco años y podrá ser reelecto por una sola vez.

Art. 67.- Para ser Presidente de la Defensoría se requiere:

- a) Ser salvadoreño;
- b) Mayor de treinta y cinco años de edad;
- c) Con grado universitario;
- d) De reconocida honorabilidad y probidad;
- e) Haberse desempeñado en forma destacada en asuntos profesionales, de servicio público o académico; y
- f) Estar en el goce de los derechos de ciudadano y haberlo estado en los cinco años anteriores al desempeño del cargo.

Art. 68.- No podrán ser nombrados en el cargo de Presidente:

- a) El cónyuge o parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad del Presidente o Vicepresidente de la República;
- b) El cónyuge o parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad de los Ministros o Viceministros de Estado;
- c) Los que desempeñen cargos en los órganos de dirección de partidos políticos, asociaciones empresariales, sindicales o de consumidores; y
- d) Los directores o administradores de sociedades mercantiles.

El desempeño del cargo de Presidente de la Defensoría será de dedicación exclusiva y es incompatible con el ejercicio de cualquier cargo público o actividad profesional, mercantil o en la administración de sociedades, salvo la docencia.

Art. 69.- Corresponde al Presidente:

- a) Ejercer la administración, supervisión general y la coordinación de las actividades de la Defensoría;
- b) Ejercer la representación judicial y extrajudicial de la Defensoría;
- c) Representar a la Defensoría en eventos nacionales e internacionales;
- d) Designar apoderados judiciales cuando el cumplimiento de las funciones de la Defensoría así lo requieran;
- e) Aprobar el reglamento interno, previa opinión del Consejo Consultivo, así como los manuales y otros instrumentos necesarios para la administración de la Defensoría;
- f) Aprobar los proyectos de presupuesto especial y sistema de salarios de la Defensoría, previa opinión del Consejo Consultivo;
- g) Nombrar, contratar y remover al personal de la Defensoría;
- h) Actuar como coordinador del Sistema Nacional de Protección al Consumidor y cumplir las normas operativas de coordinación;
- i) Requerir, en el caso de las literales b) y d) del Art. 143, el inicio del procedimiento sancionatorio establecido en la presente ley;
- j) Decretar las medidas cautelares establecidas en el Art. 100 de la presente ley;
- k) Velar por el efectivo cumplimiento de las resoluciones del Tribunal Sancionador; y
- l) Las demás que señale la presente ley.

Art. 70.- El Presidente de la Defensoría cesará en el ejercicio del cargo antes de la expiración del período por renuncia o remoción que haga el Presidente de la República, cuando:

- a) Se compruebe incumplimiento grave de sus obligaciones;
- b) Incapacidad sobreviniente física o mental que imposibilite el ejercicio de las mismas;
- c) Incompatibilidad o condena firme por delito doloso;
- d) Por suspensión o pérdida de los derechos de ciudadanía;
- e) Por conducta privada o profesional notoriamente inmoral; y
- f) Por prevalerse del cargo para ejercer influencias indebidas.

Art. 71.- En los casos de incapacidad temporal o ausencia justificada, el Presidente de la Defensoría será sustituido por el presidente del Tribunal Sancionador, quien tendrá todas las atribuciones asignadas al Presidente de la institución.

Sección C. Consejo Consultivo

¿Qué es el Consejo Consultivo y cuáles son sus principales atribuciones?

El consejo consultivo es un organismo asesor y consultor en el cual participan las universidades, asociaciones de consumidores, empresa privada, el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología y la Superintendencia de Competencia. Cada sector tendrá un representante en el Consejo.

La importancia del Consejo Consultivo es que permite la apertura a la participación de distintos sectores en la protección de los derechos del consumidor y sus relaciones con los proveedores, esto fortalece también que las políticas y acciones de defensa al consumidor sean efectivas y asumidas por todos los sectores, equilibrando las relaciones entre los distintos participantes en la relación consumidor-proveedor.

En esta línea, el Consejo Consultivo tendrá esencialmente la función de ser un órgano de consulta para el Presidente de la Defensoría. Así por ejemplo, el Consejo consultivo puede apoyar desde la visión de cada uno de sus miembros la realización de campañas educativas para los consumidores, asesorando para fortalecer su efectividad.

Los siguientes artículos regulan la formación y funciones del Consejo.

Art. 72.- El Presidente de la Defensoría contará con la asesoría técnica de un Consejo Consultivo, en adelante “el Consejo”, organismo colegiado, que estará compuesto por los siguientes miembros:

- a) El Superintendente de Competencia o quien lo sustituya legalmente;
- b) El Director Ejecutivo del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, CONACYT, o quien lo sustituya legalmente;
- c) Un representante seleccionado de una terna que para este efecto presenten la Universidad de El Salvador y las universidades acreditadas del país;
- d) Un representante seleccionado de una terna que para este efecto presente la gremial con máxima representación de la empresa privada;
y
- e) Un representante de las asociaciones de consumidores, debidamente acreditadas, seleccionado de una terna que para este efecto se presente.

Los miembros del Consejo a que se refieren los literales c), d) y e) serán nombrados por el Presidente de la República, en la forma y de acuerdo al procedimiento que se establezca reglamentariamente; y cada uno tendrá su respectivo suplente, que será nombrado de la misma forma que los propietarios.

El Consejo en su primera reunión del período, elegirá a uno de sus miembros propietarios como Presidente y a otro como Secretario.

Los miembros del Consejo Consultivo deberán cumplir con los mismos requisitos establecidos para ser Presidente de la Defensoría.

Art. 73.- Los miembros del Consejo durarán tres años en sus funciones, pudiendo ser reelectos por una sola vez y continuarán en el desempeño de las mismas, aún cuando haya concluido el período para el que fueron nombrados, mientras los sustitutos no tomen posesión de sus cargos.

Art. 74.- Corresponde al Consejo Consultivo:

- a) Servir de órgano de consulta al Presidente de la Defensoría en materia de protección de los derechos de los consumidores, así como de la organización y funcionamiento de la Defensoría;
- b) Emitir opinión respecto al reglamento interno de la Defensoría;
- c) Proponer al Presidente de la República la remoción del Presidente de la Defensoría y de los miembros del Tribunal Sancionador, por incumplimiento grave de sus obligaciones; y
- d) Las demás atribuciones que legalmente se le asignen.

Art. 75.- El Consejo sesionará ordinariamente por lo menos una vez al mes y extraordinariamente cuando sea necesario, previa convocatoria de su Presidente, quien la realizará por iniciativa propia o a solicitud de dos de sus miembros. En caso de urgencia, la convocatoria podrá realizarla el Presidente de la Defensoría. Las sesiones no tendrán limitaciones en cuanto a tiempo o lugar de realización.

A las sesiones del Consejo se podrá invitar a representantes de instituciones públicas o privadas, para oír su opinión sobre temas específicos.

La Defensoría proporcionará los recursos necesarios para la realización de las sesiones del Consejo.

Los miembros propietarios y suplentes del Consejo tendrán derecho a dietas por cada sesión a la que asistan, no excediendo éstas de cuatro por mes. El monto de dichas dietas será fijado por el Presidente de la Defensoría según el reglamento de esta ley, las cuales podrán ser revisadas cada dos años. No obstante lo anterior, el Consejo podrá sesionar las veces que considere necesario.

Art. 76.- El quórum para celebrar las sesiones del Consejo será de cuatro de sus miembros; cada miembro propietario o el suplente en funciones, dispondrá de un voto y las resoluciones se tomarán por mayoría simple y el miembro que se oponga a la resolución deberá razonar su voto.

Si no asistieren el Presidente o el Secretario del Consejo, los presentes designarán de entre los asistentes, a los que desempeñarán tales funciones en la sesión.

Art. 77.- Los consejales suplentes reemplazarán a los propietarios en los casos de vacancia temporal, con los mismos derechos y obligaciones.

En caso de vacancia definitiva de cualquiera de los consejales, se procederá en la forma prevista en esta ley y su reglamento, al nombramiento del sustituto para completar el período iniciado por el sustituido. Mientras se realiza la sustitución, actuarán provisionalmente los suplentes respectivos.

Art. 78.- Los consejales solo podrán ser removidos de sus cargos por el Presidente de la República, por las causas siguientes:

- a) Por suspensión o pérdida de los derechos de ciudadanía;
- b) Por incumplimiento reiterado de los deberes que les impone el cargo;
- c) Por conducta privada o profesional notoriamente inmoral; y
- d) Por prevalerse del cargo para ejercer influencias indebidas.

Sección D. Tribunal Sancionador

¿Cuál es la importancia de que un Tribunal especializado imponga las sanciones que establece la ley?

Un tribunal especializado en la imposición de sanciones es una garantía, tanto para los consumidores como para los proveedores, de que los procedimientos se tramitarán correctamente y con apego a la ley.

Ante la importancia de este tema, la nueva Ley crea un tribunal especializado e independiente que tendrá a su cargo la tramitación de los procedimientos sancionatorios y la imposición de las sanciones, denominado “TRIBUNAL SANCIONADOR”.

Este Tribunal tendrá importantes características que fortalecen su misión:

- Es permanente, es decir, sus miembros ejercen el cargo a tiempo completo por cinco años.
- Estará formado por tres miembros, dos de los cuales serán abogados, por la especialidad de la materia.
- Los miembros deberán cumplir requisitos de idoneidad, debiendo cumplir con los mismos requisitos que el Presidente de la Defensoría
- Para garantizar la transparencia e independencia de sus actuaciones, no podrán ejercer otros cargos ni dedicarse a otras actividades, salvo la docencia.
- Los miembros no podrán conocer en casos con los que hubieren tenido relación previa de asesoría o hubieren manifestado su opinión sobre el asunto.

Las siguientes normas regulan su conformación y funciones.

Art. 79.- Para el cumplimiento de su potestad sancionadora, la Defensoría contará con un Tribunal Sancionador, en adelante “el Tribunal”, que funcionará de manera permanente y estará integrado por tres miembros, uno de los cuales ocupará el cargo de Presidente del mismo y los otros dos miembros ocuparán los cargos de primero y segundo vocal. Habrá igual número de suplentes que serán nombrados de la misma forma que los propietarios.

- Art. 80.- El Presidente y demás miembros del Tribunal serán nombrados por el Presidente de la República y deberán reunir los mismos requisitos establecidos para ser Presidente de la Defensoría, debiendo dos de ellos ser abogados de la República que hubieren obtenido la autorización para ejercer la profesión cinco años antes de su nombramiento.
- Art. 81.- Los miembros del Tribunal durarán cinco años en sus funciones, pudiendo ser reelectos por una sola vez y continuarán en el desempeño de las mismas, aún cuando haya concluido el período para el que fueron nombrados, mientras los sustitutos no tomen posesión de sus cargos.
- Art. 82.- El Tribunal actuará con un Secretario, quien autorizará las resoluciones adoptadas por aquél, recibirá documentos, practicará los actos de comunicación, hará las citas que se ordenen y tendrá bajo su responsabilidad los expedientes y archivos.
- Art. 83.- Corresponde al Tribunal:
- a) Instruir los procedimientos sancionatorios en materia de protección del consumidor;
 - b) Imponer las sanciones o resolver lo que corresponda; y
 - c) Conocer de los demás asuntos que tiene atribuidos por ley.
- Art. 84.- Los miembros del Tribunal rendirán protesta ante el Presidente de la República, previamente a la toma de posesión de sus cargos, y declararán solemnemente que ejercerán sus funciones con toda imparcialidad y respeto al orden jurídico; de ello se asentará acta en un libro especial autorizado al efecto.
- Art. 85.- A los miembros del Tribunal les serán aplicables las mismas incompatibilidades y prohibiciones del Presidente de la Defensoría. Los miembros del Tribunal sólo podrán ser removidos de sus cargos por el Presidente de la República, por las causas expresadas en el Art. 78 de la presente ley.
- Art. 86.- Los miembros del Tribunal no podrán ejercer funciones de asesores o abogados en ningún asunto, excepto en casos propios, ni participar en la decisión de casos en que hayan intervenido anteriormente como

agentes, consejeros o abogados de cualquiera de las partes interesadas, cuando hubieren manifestado anteriormente su opinión sobre el asunto, o cuando exista algún motivo de impedimento, recusación o excusa de los establecidos en el Código de Procedimientos Civiles.

Art. 87.- Los miembros del Tribunal deberán excusarse en cuanto tengan conocimiento de alguno de los motivos señalados en los artículos anteriores, que les impiden conocer del asunto, e informarán inmediatamente al Presidente de la Defensoría, quien resolverá lo que corresponda. La decisión no admite ningún recurso. Igual procedimiento se seguirá cuando el motivo sea invocado por una de las partes para recusar a los miembros del Tribunal.

Cuando la excusa o recusación sea admitida, se llamará a un suplente para que conozca del caso concreto, quien ocupará el cargo de segundo vocal en la integración del Tribunal. Si se tratara del Presidente del Tribunal éste será sustituido por el primer vocal.

Art. 88.- Las resoluciones serán adoptadas por mayoría, y el miembro que se oponga a la decisión razonará su voto.

CAPÍTULO III.

RÉGIMEN FINANCIERO Y PATRIMONIAL

La Ley establece claramente cómo estará conformado el patrimonio de la Defensoría.

Un aspecto importante es que como toda institución pública estará sujeta a la fiscalización de la Corte de Cuentas, que es el organismo estatal que, por mandato constitucional¹⁴, fiscaliza o vigila el buen uso de los fondos públicos.

Esto significa que existirá una vigilancia sobre el buen uso de los fondos de la institución, y que en caso de encontrarse un uso inadecuado puede determinarse responsabilidad para sus miembros.

Art. 89.- La Defensoría tendrá presupuesto especial y su propio sistema de salarios. Los proyectos respectivos serán preparados de conformidad a lo establecido en la Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado.

Art. 90.- La Defensoría cumpliendo la normativa legal respectiva, podrá solicitar por medio del Órgano Ejecutivo asistencia técnica o financiera a gobiernos u organismos internacionales especializados en materia de protección de los derechos de los consumidores.

Art. 91.- El patrimonio de la Defensoría estará constituido por:

- a) Los recursos que el Estado le confiera inicialmente;
- b) Las asignaciones que anualmente se establezcan con cargo a su presupuesto especial;
- c) Los recursos que reciba en virtud de programas de asistencia de gobiernos u organismos nacionales e internacionales; y

¹⁴ El artículo 195 de la Constitución establece que la Corte de Cuentas de la República es el ente contralor de la gestión económico-financiera del Estado

- d) Los bienes, valores o derechos que adquiriera a cualquier título, así como sus productos y rentas.

Los recursos que se perciban por los conceptos mencionados en el literal d) serán incorporados como ingresos propios dentro de su presupuesto especial; para tal efecto sus precios serán autorizados por el Ministerio de Hacienda, mediante Acuerdo Ejecutivo.

Art. 92.- La Defensoría estará sujeta a la fiscalización de la Corte de Cuentas de la República; adicionalmente deberá contratar anualmente los servicios de una firma especializada para que realice auditoria externa de sus actuaciones.

CAPÍTULO IV.

SERVICIO ADMINISTRATIVO

La creación de las plazas del personal de la Defensoría se realizará mediante un sistema de salarios.

La Ley regula para garantizar la transparencia y capacidad de la Institución, que los cargos de nivel superior se asignarán a profesionales de acuerdo a pruebas de aptitud, para contratar al personal mejor capacitado.

Un aspecto relevante es que los miembros de la institución deben realizar sus funciones con transparencia, evitando toda acción que pueda dar lugar a corrupciones o favoritismos. Según el lema de la institución, se dará “la razón a quien la tiene”, sin dejarse influir por ninguna clase de dádivas. Bajo esta filosofía, la ley regula que ningún funcionario o empleado podrá recibir dinero o algún tipo de dádiva de los sujetos a la ley.

Se regula también la confidencialidad de la información que obtenga en el desempeño del cargo, la cual no podrá revelarse ni utilizarse para ningún interés personal.

La ley otorga tal importancia a este tema, que regula que los funcionarios y empleados que infrinjan estas disposiciones serán despedidos de su cargo.

Art. 93.- Las plazas o cargos en la Defensoría serán creados o suprimidos según su sistema de salarios. Podrán contratar servicios profesionales y técnicos para realizar tareas especiales.

Art. 94.- Los cargos de jefes de unidades administrativas y asesores técnicos se asignarán a profesionales de nivel superior.
El nombramiento para desempeñar un cargo se hará según pruebas de aptitud.

Art. 95.- La Defensoría formulará, de acuerdo con las leyes laborales, el reglamento interno de trabajo. Todo lo referente a horarios de trabajo, permisos, licencias, asuetos, vacaciones, aguinaldos y demás prestaciones sociales en favor de su personal, serán fijados en dicho reglamento.

Art. 96.- Se prohíbe a los funcionarios y empleados de la Defensoría revelar cualquier información que hayan obtenido en el desempeño de su cargo o empleo o aprovecharse de la misma para fines personales o de terceros. También se les prohíbe prevalerse del cargo para ejercer influencias indebidas en la Defensoría, recibir directa o indirectamente dinero y otros efectos que en concepto de obsequio, dádiva u otra forma proceda de los sujetos a las disposiciones de la presente ley, ya sea directamente de éstos o de sus administradores, funcionarios, apoderados, representantes legales, jefes o empleados.

Los que infringieren esta disposición serán removidos de su cargo, sin perjuicio de la responsabilidad penal a que hubiere lugar.

En los contratos vinculados al contenido de este artículo que se celebren para la prestación de servicios a la Defensoría deberá incluirse una cláusula de confidencialidad y la sanción por su incumplimiento.

TITULO IV

PROCEDIMIENTOS

CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES

En términos generales el procedimiento administrativo es la forma o modo de producción de los actos que emite la Administración Pública.

El fin de los procedimientos administrativos es permitir a los interesados intervenir en la toma de decisiones que le afectan, y permitir a la Administración seguir los pasos necesarios para realizar las labores que la Ley le encomienda.

El establecimiento de procedimientos claros representa una garantía para el consumidor y el proveedor, ya que les proporciona certeza de los trámites que se seguirán en cada caso.

En este capítulo, se regulan las reglas básicas, requisitos y garantías que deben regir todos los procedimientos que se tramiten ante la Defensoría del Consumidor.

RESPECTO DE DERECHOS Y GARANTÍAS

Art. 97.- En todos los procedimientos administrativos que se tramiten en la Defensoría, se actuará con respeto a los derechos fundamentales y de acuerdo al régimen de garantías establecido en la Constitución, tratados vigentes sobre la materia y el derecho común.

Las actuaciones se sujetarán a los principios de legalidad, debido proceso, igualdad de las partes, economía, gratuidad, celeridad, eficacia y oficiosidad, entre otros.

¿Qué significan los derechos y garantías dentro de un procedimiento administrativo?

Todo procedimiento administrativo debe respetar los derechos y garantías que señala la Constitución. Para que los procedimientos sean efectivos, transparentes y garantistas, la nueva Ley recoge los principales principios que deben existir en un procedimiento:

En primer lugar rige el *principio de legalidad*, con base en el cual, toda actuación de la Administración debe estar basada en la Ley. Esto lo recoge el artículo 86 inciso final de la Constitución de la República, al señalar que los funcionarios no tienen más facultades “que las que expresamente les da la ley”.

El respeto al *debido proceso* significa que en los distintos trámites se debe otorgar a las partes la posibilidad de exponer sus razonamientos y de defender sus derechos de manera plena y amplia, utilizar todos los medios de defensa que tenga a su alcance, a que puedan ser oídos y ofrecer prueba.

Conforme al principio de *economía* se deben evitar trámites o requisitos innecesarios, para evitar que las partes incurran en gastos. La *gratuidad* implica propiciar que los gastos corran por cuenta de la Administración, para que el administrado, que es en este caso el consumidor, no incurra en gastos o desembolsos de dinero.

La celeridad persigue que los procedimientos administrativos sean ágiles y avancen en el menor tiempo posible, y el impulso de oficio significa que la propia Administración realice actuaciones sin que se le solicite, como por ejemplo, practicar de oficio las pruebas necesarias cuando el procedimiento lo permita. Esta es una herramienta que fomenta la agilidad en los trámites

La eficacia implica que los procedimientos deben lograr los fines a los que están encaminados; para ello debe permitirse que la Administración corrija aquellas omisiones o errores de trámite que puedan serlo.

INFORMALIDAD EN EL PROCEDIMIENTO

Art. 98.- En los procedimientos no serán exigidas mayores formalidades para su tramitación, salvo las necesarias para la validez de ciertos actos y la garantía de los administrados.

¿Qué son las formalidades dentro del procedimiento y cuándo pueden obviarse?

Dentro de todo procedimiento es necesario seguir ciertas formalidades, como hacer constar determinadas declaraciones en actas, realizar notificaciones dejando constancia que fueron recibidas, etc.

Estas formalidades sin embargo no constituyen un fin en sí mismas, sino que tienen como finalidad garantizar la defensa y participación de las partes, o dar validez a determinados actos.

El *principio de informalidad* implica que las exigencias formales o materiales no deben detener la tramitación del procedimiento, y a fin que los procedimientos permitan llegar a soluciones en forma rápida y ágil, existen trámites que pueden flexibilizarse.

POTESTAD PARA DICTAR MEDIDAS CAUTELARES

Art. 99.- Cuando exista un riesgo inminente a los derechos a la vida, salud, seguridad y medio ambiente en el consumo o uso de bienes o servicios, el Presidente de la Defensoría podrá decretar medidas cautelares de oficio; debiendo promover el procedimiento sancionatorio, dentro de los cinco días siguientes.

Iniciado un procedimiento y previa audiencia especial convocada al efecto, el Tribunal Sancionador deberá pronunciarse sobre las medidas cautelares decretadas por el Presidente de la Defensoría. Asimismo podrá ordenar cualesquiera de las medidas cautelares enunciadas en el Art. 100, tendientes a salvaguardar los derechos del consumidor comprendidos en esta ley.

Las medidas cautelares podrán decretarse siempre que:

- a) Existan elementos suficientes para considerar que lo reclamado podría causar un daño inminente o irreparable para el consumidor;
- b) Pudieran producirse daños a terceros o daños a intereses públicos o colectivos; o
- c) El daño que causare lo reclamado fuese acrecentándose, impidiendo que en algún momento se volviese al estado anterior al daño causado.

¿Qué son las medidas cautelares? ¿Quién podrá dictarlas y en qué casos procede emitir las?

Las medidas cautelares son acciones preventivas y temporales que puede ejercer la Defensoría para proteger un derecho.

Se definen como los instrumentos que el ordenamiento jurídico establece para proteger temporal y preventivamente un derecho o una situación jurídica, mientras no se resuelva de forma definitiva.

Como regla general se dictarán cuando sea necesario para evitar un daño, que si no se actúa rápidamente podría ser irreparable o de difícil reparación.

La nueva Ley prevé que el Presidente de la Defensoría pueda dictar medidas cautelares para proteger riesgos a la vida, salud y seguridad del consumidor, debiendo luego iniciar un procedimiento sancionatorio dentro los cinco días siguientes, mediante el pronunciamiento de denuncia que establece el artículo 143. Dentro de un procedimiento sancionatorio, el Tribunal Sancionador se pronunciará en definitiva sobre estas medidas.

La ley también señala los requisitos para dictar estas medidas:

Cuando se determinara la posibilidad de un “daño inminente o irreparable” para el consumidor, es decir, de una situación que podría causar efectos dañinos y ser difícilmente reparables.

Así, cuando la Defensoría detecte una situación en que pueda producirse un daño irreversible o difícilmente reversible, puede dictar una medida para protegerlo. Por ejemplo, si se encuentran a la venta productos vencidos, es necesario como medida cautelar retirarlos inmediatamente del mercado, ya que podrían ser utilizados y causar graves daños a la salud.

También las medidas cautelares pueden estar dirigidas a proteger a terceros, intereses públicos o colectivos. Nuestra Constitución establece que el interés público prevalece sobre el interés privado, por tanto, cuando se adviertan situaciones que puedan afectar un interés público o colectivo, puede dictar medidas para protegerlo. Por ejemplo, medidas para evitar que un producto nocivo para la salud siga a la venta, y pueda enfermar a toda una población.

Puede valorarse también para dictar la medida el hecho que el daño se vaya acrecentando, de forma tal que fuese imposible volver a su estado anterior si no se adopta una medida de inmediato. Como por ejemplo: el cobro indebido de intereses que se van acumulando a medida que pasa el tiempo, sumando montos cada vez mayores.

TIPOS DE MEDIDAS CAUTELARES

Art. 100.- Entre las medidas cautelares que pueden adoptarse de conformidad con la presente ley se encuentran:

- a) El retiro o suspensión provisional de la producción o comercialización de bienes o prestación de servicios;
- b) El decomiso provisional de bienes peligrosos, adulterados, deteriorados o falsificados;
- c) Ordenar el cese de actividades prohibidas en la ley u ordenar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la misma; y
- d) La rendición de fianza suficiente para garantizar los resultados de los procedimientos.

¿Qué tipos de medidas pueden dictarse?

La Ley prevé específicamente las medidas que pueden emitir el Presidente de la Defensoría o el Tribunal sancionador. Estas son:

El decomiso: constituye una actuación del Estado, que puede ser definitiva o provisional, dirigida a privar a una persona de una cosa o bien, por infringir la Ley o para evitar un peligro si continúan en el mercado.

El decomiso como medida cautelar es precisamente la acción de tomar o incautar provisionalmente bienes para evitar un peligro si continúan en el mercado. Por ejemplo, si se determina que existe un lote de productos vencidos o que han sido adulterados con una sustancia que puede afectar la salud de quienes los consuman, es necesario sacarlos inmediatamente del mercado, “decomisándolos”.

Puede también ordenarse que se *suspenda la producción o comercialización* de bienes o prestación de servicios que puedan causar daños al consumidor, o afectar intereses generales o colectivos.

Puede ordenarse que se rinda una fianza: la fianza, según el Derecho Común¹⁵ es un contrato por medio del cual una persona se hace responsable del cumplimiento de una obligación ajena, comprometiéndose con el acreedor a cumplirla si el deudor no lo hiciere. En este caso, la fianza servirá para garantizar los resultados de un procedimiento ante la Defensoría, lo cual puede ser que el proveedor pague la suma que se acuerde en la conciliación, mediación o arbitraje, o la multa que imponga el tribunal sancionador.

ACTAS

Art. 101.- A efecto de documentar y dar fe de actos que se realicen durante el procedimiento, se asentarán actas que contendrán: fecha, nombre y apellido de las personas que asistan y calidad en que actúan; constancia de inasistencia de quienes estaban obligados a intervenir e indicación de las diligencias realizadas y su resultado. Concluida la diligencia, será leída el acta, firmarán todos los intervinientes y, cuando alguno no supiere o no pudiere firmar, lo hará alguien a ruego y si alguno no quisiere firmar, se hará mención de ello.

FORMACIÓN DEL EXPEDIENTE

Art. 102.- De todo trámite sancionatorio o de solución de conflictos que se realice en la Defensoría se formará un expediente que contendrá las resoluciones que se pronuncien y los documentos vinculados al caso. Las partes y sus apoderados tendrán libre acceso al expediente.

¿Qué es el expediente administrativo y quiénes pueden consultarlo?

El expediente administrativo es el que se forma con toda la documentación que todo lo ocurrido en el procedimiento de que se trate. Los expedientes deben estar ordenados y debidamente foliados, es decir con sus páginas numeradas, para dotar de certeza y seguridad jurídica las diligencias.

Con base en el principio de publicidad, todos los interesados en un procedimiento administrativo tienen el derecho a consultar el expediente respectivo, a fin de conocer los trámites que se hayan seguido o se estén siguiendo.

¹⁵ Artículo 2086 del Código Civil

La nueva Ley recoge expresamente el derecho de acceso al expediente administrativo, a fin de permitir al consumidor conocer las actuaciones administrativas realizadas en procedimientos en que esté interesado.

REQUISITOS DE VALIDEZ

Art. 103.- Las providencias de mero trámite, así como las que decidan el fondo del asunto, serán escritas y contendrán el lugar y fecha en que se dictan, la decisión que se adopta y la firma de los que la pronuncian.

PLAZOS Y NOTIFICACIONES

Art. 104.- Los términos a que se refiere esta ley comprenderán solamente los días hábiles.

Las notificaciones podrán realizarse utilizando cualquier medio técnico, sea electrónico, magnético o cualquier otro, que posibilite la constancia por escrito y ofrezca garantías de seguridad y confiabilidad. De la misma forma podrá citar, solicitar informes y en general efectuar toda clase de acto de comunicación procesal

¿Cómo deberán realizarse las notificaciones?

Las notificaciones, en términos generales, se definen como los actos de comunicación mediante los cuales se da a conocer una resolución al administrado, en este caso al consumidor, posibilitando con ello la defensa de sus derechos o intereses. Conforme al principio de seguridad jurídica, recogido en el artículo 2 de nuestra Constitución, existe el derecho a ser notificado o informado de toda actuación que realiza la administración que pueda incidir en el administrado.

La finalidad de las notificaciones es asegurar que el administrado, en este caso el consumidor o el proveedor, tengan un efectivo y real conocimiento de los hechos, y que pueda realizar las acciones que correspondan. Por ello, es importante que exista un medio de constancia de que fueron recibidas.

Siguiendo esta perspectiva, la Ley recoge como formas en que pueden hacerse las notificaciones todas aquellas que permitan tener “constancia de la recepción”, con lo cual pueden adoptarse distintas formas de notificar, como vía fax, correo y otros medios, siempre que ofrezcan garantías y seguridad de constatar que llegaron a su destinatario.

IMPROCEDENCIA

Art. 105.- En general, quedan excluidas de los medios alternos de solución de conflictos, las disputas entre el proveedor y el consumidor que no sean susceptibles de transacción y aquellas que estén inseparablemente unidas a otras sobre las que las partes no tengan poder de disposición y no sean susceptibles de transacción.

MOTIVACIÓN DE RESOLUCIONES

Art. 106.- Las resoluciones que afecten derechos de los consumidores o de los proveedores, deberán ser suficientemente fundamentadas en los hechos probados y las razones legales procedentes, bajo pena de nulidad.

¿Qué significa la motivación de las resoluciones?

La motivación es una exigencia con base a la cual todo acto debe contener una explicación de las razones de hecho y razones jurídicas que llevaron a tomar la decisión.

La ley recoge esta obligación de forma expresa para las resoluciones que afecten derechos de los consumidores o proveedores, como el caso de las sanciones. En estos supuestos es vital conocer sobre qué hechos se resolvió y cuáles fueron los fundamentos legales, para habilitar la posibilidad de hacer uso de los medios de impugnación que la ley prevea.

PRESCRIPCIÓN

Art. 107.- Las acciones para interponer denuncias por las infracciones a la presente ley, prescribirán en el plazo de dos años contado desde que se haya incurrido en la supuesta infracción.

Las sanciones impuestas por dichas infracciones prescribirán en el término de cinco años contados desde que hubiere quedado firme la respectiva sentencia.

¿Qué significa la prescripción? ¿Cuánto tiempo tiene el consumidor para interponer una denuncia?

La prescripción se refiere a los efectos que tiene el transcurso del tiempo para adquirir o perder un derecho. En este caso la ley recoge la prescripción como una forma de perder el derecho a ejercer una acción una vez transcurrido determinado lapso de tiempo.¹⁶

¹⁶ Esto se denomina jurídicamente prescripción extintiva

La Ley establece un término de prescripción de dos años, lo cual significa que el consumidor debe interponer las denuncias por las infracciones a la ley antes que transcurran dos años desde que haya ocurrido, ya que de lo contrario pierde el derecho a denunciar, pues éstas “prescriben”.

Con respecto a las sanciones, estas pierden efectividad pasados cinco años desde que fueron dictadas.

CAPÍTULO II.

MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y DE LOS MEDIOS ALTERNOS DE CONFLICTOS

Los conflictos o controversias entre dos partes pueden resolverse mediante un procedimiento que implique “contención”, es decir un choque entre partes, con el cual se llega a un resultado en que una parte gane y otra pierda. La forma más usual de esta forma de resolver conflictos es acudir ante los tribunales.

La otra opción o alternativa para resolver conflictos, son los llamados precisamente medios “alternos” de solución de controversias. Estos son procedimientos pacíficos, en las cuales se da una negociación entre las partes para llegar a un resultado que concilie intereses. Son procedimientos donde no existen estrictamente ganadores ni perdedores, pues se persigue que todos los interesados se beneficien de los acuerdos que se logren.

Los medios que prevé la ley para solucionar por estas vías los conflictos entre consumidores y proveedores son el avenimiento, la conciliación, la mediación y el arbitraje.

Estos medios propician la comunicación, el entendimiento y las buenas relaciones. El objetivo primordial es superar el conflicto, llegar a un acuerdo que evite la necesidad de recurrir a los tribunales de justicia o que se siga un procedimiento sancionatorio.

Además de regular estos procedimientos, crea un organismo dentro de la Defensoría, denominado Centro de Solución de Controversias, donde estos se desarrollarán con apoyo de la institución, con personal capacitado para facilitar que sean las propias partes las que encuentren una solución definitiva a sus conflictos.

CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.

Art. 108.- La Defensoría contará con un Centro de Solución de Controversias, a fin de resolver los conflictos entre proveedores y consumidores, a través de medios alternos de solución de controversias, de manera simple, breve, gratuita y confidencial.

La organización, funcionamiento y demás aspectos administrativos del Centro que no se regulen en esta ley, se normarán en el reglamento respectivo que al efecto emita la Defensoría.

¿Qué es un conflicto o controversia?

Los conflictos o controversias se presentan de manera cotidiana, en el hogar con los hijos, en la oficina con los compañeros de trabajo, en la calle con el agente de tránsito, etc.

El término conflicto o controversia, lo relacionamos normalmente con un desacuerdo, un choque de intereses, una disputa con otras personas. La tendencia normal es considerar al conflicto como algo negativo, porque puede resultar molesto o difícil de controlar.

Sin embargo, la nueva visión para solucionar controversias considera el conflicto como algo positivo, algo que se puede transformar de forma tal que se satisfagan las necesidades de cada una de las partes, de modo que ambas queden satisfechas.

La Ley de Protección al Consumidor regula los conflictos o controversias entre consumidores y proveedores, es decir, los desacuerdos o disputas entre ambos, sobre los temas que contempla la ley.

¿Qué son los métodos alternos de solución de conflictos?

Los métodos de solución de controversias son los medios o herramientas utilizadas para poner fin, arreglar o encontrar solución al conflicto o controversia. Son “alternos”, precisamente porque representan una alternativa u opción a acudir al órgano judicial. Como más adelante señalaremos, representan varias ventajas frente a la solución judicial.

¿Qué es el Centro de Solución de Controversias?

A fin que los consumidores y proveedores puedan solucionar sus controversias por medio de una negociación asistida, la Ley crea un organismo denominado “Centro de Solución de Controversias”, que es un órgano que forma parte de la Defensoría del Consumidor, donde se desarrollarán estos medios de solución de conflictos.

DENUNCIA

Art. 109.- 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 ante la Defensoría a fin que se resuelva administrativamente el conflicto.

La denuncia podrá presentarse en forma escrita, verbal, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio idóneo, debiendo contener al menos:

- a) La identificación y datos generales del denunciante;
- b) La identificación y datos generales del proveedor;
- c) Una descripción de los hechos que originaron la controversia; y
- d) La pretensión del denunciante.

Si la denuncia no cumple los requisitos legales establecidos en el inciso anterior, la Defensoría prevendrá al interesado para que subsane las omisiones dentro del plazo de tres días, transcurridos los cuales declarará la admisión o la inadmisibilidad de la misma.

Si la denuncia fuera declarada inadmisibile, la resolución que se pronuncie será debidamente motivada y admitirá recurso de revocatoria, el cual se tramitará de acuerdo a las reglas del derecho común.

¿Qué es una denuncia y qué debe contener?

La denuncia es el acto avisar a la autoridad correspondiente sobre una situación, para que esta realice las actuaciones que la Ley le ordena.

En este caso, los conflictos del consumidor llegarán a conocimiento del Centro de Solución de Controversias mediante una denuncia que éste presente.

Es necesario que la denuncia contenga los elementos necesarios para plantear el objeto de la disputa. Estos son esencialmente la identificación del denunciante y del proveedor, los hechos que originaron la controversia y lo que se pretende o busca obtener.

Por ejemplo, si el consumidor tiene un conflicto por haber recibido un producto a un precio mayor que el anunciado, un ejemplo del contenido esencial de una denuncia hipotética sería el siguiente:

SEÑORES DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR:

Identificación del denunciante

Maria Pérez, de treinta años de edad, ama de casa, del domicilio de San Salvador, presento la siguiente denuncia:

Identificación del proveedor

La empresa denunciada es XXXXXXXX, que tiene su domicilio en XXXXXX, dedicada a la venta de electrodomésticos.

Descripción de los hechos que originaron la controversia

Es el caso que el día XXXXX acudí a la sucursal XXXX de la empresa denunciada, en la cual anunciaban una refrigeradora con un cartel que señalaba al precio de XXXX, y la posibilidad de adquirirlo en doce cuotas mensuales.

Decidí comprar el producto, pero al recibir la factura me di cuenta que el precio era mucho mayor que el ofrecido, lo cual se me informó era porque se pagaría en cuotas. Yo alegué que en el anuncio colocado en la refrigeradora no se detallaba esa situación, pero no se me hizo ningún caso.

Pretensión

El objeto de mi denuncia es que se me venda el electrodoméstico al precio que fue ofrecido, ya que no se anunció ese recargo por el pago en cuotas.

AVENIMIENTO

Art. 110.- Recibida la denuncia, se calificará la procedencia del reclamo y se propondrá a las partes un avenimiento inmediato basado en la equidad y justicia, aplicando un mecanismo en el que se haga uso de cuanto medio se estime adecuado.

Además se intentará la comunicación directa con el proveedor por cualquier medio idóneo para buscar una solución expedita a la pretensión del consumidor; en caso que se obtenga una resolución favorable para el denunciante la Defensoría dará seguimiento al asunto.

Si no se resuelve la controversia planteada o la solución aceptada no se cumple en tiempo y forma, el consumidor interesado, su apoderado o representante legal en su caso, deberá ratificar su denuncia por cualquier

medio, presentando prueba de la relación contractual, a fin que se de inicio a las diligencias que se regulan en los artículos siguientes.

¿Qué es el avenimiento?

Avenir es sinónimo de arreglar, convenir, ajustar, componer o congeniar. En este caso se busca avenir los intereses del consumidor y del proveedor que se encuentran enfrentados.

El avenimiento es la primera búsqueda de acercamiento entre consumidor y proveedor, a fin de llegar a un arreglo o solución pacífica. Este avenimiento se basará en razones de equidad, es decir, ecuanimidad, buen criterio o conciencia, sin aplicar necesariamente criterios técnicos o jurídicos.

CONCILIACIÓN.

Art. 111.- La Conciliación procederá cuando exista petición expresa del consumidor para proceder directamente a ello o si una vez intentado el avenimiento sin ningún resultado satisfactorio las partes no soliciten la mediación o el arbitraje. Para tal fin, se citará a conciliación hasta por segunda vez al supuesto responsable del hecho denunciado.

La Defensoría dentro de los cinco días siguientes designará a un funcionario para que actúe como conciliador y citará a las partes señalando lugar, día y hora para la comparecencia a la audiencia conciliatoria, quienes podrán hacerlo personalmente o por medio de apoderado con facultad expresa para conciliar, haciéndose constar en acta el resultado de la misma.

En caso de acuerdo conciliatorio, éste producirá los efectos de la transacción y la certificación del acta tendrá fuerza ejecutiva.

El arreglo conciliatorio entre el proveedor y el consumidor, no significa aceptación de responsabilidad administrativa de aquél.

¿En qué consiste la conciliación?

Conciliación proviene del latín “conciliare”, que significa reunir, componer y ajustar los ánimos en diferencia. La conciliación es un mecanismo de solucionar las controversias de manera pacífica, a través del cual, dos o más personas tratan de lograr por sí mismas la solución de sus diferencias con la ayuda de un funcionario denominado conciliador, quien actúa como tercero neutral y procura acercar los intereses de las partes.

Básicamente en una conciliación se inicia narrando el motivo que originó la denuncia, se identifican los problemas, puntos de discrepancia entre las partes y se busca que éstas indiquen sus intereses, pretensiones y alternativas de solución, para lo cual tiene la facultad de preguntar a ambas partes ciertos detalles que necesiten ser aclarados y solicitar toda la información que resulte necesaria.

¿Cuáles son los beneficios de acudir a estos medios de solución?

Acudir a un medio de solución alternativa de conflictos tiene una serie de ventajas si se compara con la vía judicial tradicionalmente utilizada para dirimir los conflictos.

En primer lugar es una forma más sencilla y pacífica, en la que no hay estrictamente ganadores o perdedores.

Es además mucho más rápida que la vía judicial, en la cual el consumidor puede encontrarse con procesos largos y engorrosos, mientras que con estos mecanismos puede llegarse a un arreglo rápido. Lo anterior implica también que es una opción menos onerosa, ya que no es indispensable incurrir en los gastos de un abogado, y otros costos que genera la vía judicial.

Estos mecanismos permiten también arribar a una solución privada y confidencial, brindando a los participantes la posibilidad de gestionar su propio acuerdo.

INCOMPARECENCIA A LA AUDIENCIA.

Art. 112.- En caso que alguna de las partes no se presentare a la audiencia conciliatoria, se citará por segunda vez para celebrarla en un plazo no mayor de diez días.

De no asistir el proveedor por segunda vez sin causa justificada, se presumirá legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor, haciéndolo constar en acta y se remitirá el expediente al Tribunal Sancionador, para que se inicie el procedimiento que corresponda.

En caso que el consumidor no asista por segunda vez a la audiencia de conciliación y no presente justificación, se tendrá por desistido el reclamo y se archivará el expediente, no pudiendo éste presentar otro reclamo por los mismos hechos.

La justificación de inasistencia tendrá que presentarse en un plazo de tres días contados a partir de la fecha de la audiencia.

¿Qué pasa si el proveedor no llega a la audiencia conciliatoria?

Si alguna de las partes no se presenta el día y hora señalada para la celebración de la audiencia de conciliación, se les citará para celebrar nueva audiencia en un plazo no mayor de diez días. La Ley parte del hecho que la incomparecencia a esta segunda citación por parte del proveedor denota que los hechos denunciados por el consumidor son ciertos.

Lo anterior, genera que se abra la posibilidad de seguir un procedimiento sancionatorio contra el proveedor, por lo cual una certificación de las diligencias es remitida al Tribunal sancionador, para que éste resuelva lo que conforme a Derecho corresponda.

En el caso que es el consumidor quien no asista por segunda vez sin justificación, se entenderá que éste abandona su acción o petición, lo cual se denomina desistimiento, con lo cual el reclamo será archivado.

AUTORIDAD COMPETENTE.

Art. 113.- En el acto de la conciliación, el funcionario delegado por la Defensoría actuará como moderador de la audiencia, oír a ambas partes y pondrá fin al debate en el momento que considere oportuno; hará ver a los interesados la conveniencia de resolver el asunto en una forma amigable; pero si no llegaren a un acuerdo les propondrá la solución que estimen equitativa, debiendo los comparecientes manifestar si la aceptan total o parcialmente o si la rechazan.

¿Quién es el conciliador y cuál es su función?

La negociación es asistida por un “conciliador”, el cual es un funcionario facultado por la Defensoría para procurar de manera imparcial que las partes pongan fin a sus diferencias por medio de un acuerdo, debiendo en el momento que considere oportuno emitir opinión sobre una solución equitativa y justa al conflicto.

El conciliador busca que los participantes aporten la información necesaria para facilitar los aspectos a negociar, propicia el diálogo y es equitativo en las oportunidades de participación y en el tiempo de duración de las participaciones de las partes.

Durante el procedimiento ayuda a identificar los problemas, puntos de conflicto y busca que los participantes indiquen sus intereses, pretensiones y alternativas de solución,

valiéndose de preguntas. Es muy útil que elabore una agenda de los puntos a tratar y el orden en que estos se tratarán, para dar inicio a la fase de búsqueda de soluciones.

El conciliador puede ayudar realizando un breve resumen de los hechos principales indicados, y a partir de ello empezará a plantear todas las alternativas de solución posibles al problema, de acuerdo con los intereses de ambas partes.

El rol del conciliador es muy activo, ya que está orientado a proponer soluciones, sin embargo, serán las partes las que finalmente tomarán la decisión o acuerdo final.

IGUALDAD DE LAS PARTES

Art. 114.- En materia de conciliación, mediación y arbitraje regulados por esta ley, ninguna persona gozará de condición especial en razón del cargo.

MEDIACIÓN

Art. 115.- Procederá la mediación cuando el consumidor la solicite de manera expresa; para tal fin se citará a mediación hasta por segunda vez, al supuesto responsable del hecho denunciado.

La Defensoría dentro de los cinco días siguientes designará inmediatamente un mediador que será un facilitador de la comunicación entre las partes, luego procederá a citarlas para la primera audiencia conjunta, señalándoles día y hora para su comparecencia.

¿Qué es la mediación?

La mediación constituye otro medio de solucionar los conflictos de manera pacífica, para lograr un acuerdo rápido y económico en términos de tiempo, dinero y esfuerzo. A la mediación se le llama un “método no adversarial”, porque a diferencia del proceso judicial, en ella las partes no se consideran adversarios ni se busca que alguien gane y otro pierda, no se está compitiendo, sino que se busca lograr una solución práctica que satisfaga las necesidades e intereses de los participantes.

En la mediación las partes involucradas en el conflicto intentan resolverlo por sí mismas, con la ayuda de un tercero imparcial que actúa como favorecedor y conductor de la comunicación, denominado mediador.

El mediador no decide ni tiene autoridad para imponer una solución a ninguna de las partes, característica que lo diferencia del juez o del árbitro. Es una persona entrenada

para asistir a aquellas otras que se encuentran en conflicto, estimulándolas, guiándolas y escuchándolas para que ellas mismas arriben a un acuerdo.

En la mediación los interesados asumen su protagonismo en la búsqueda de alternativas posibles de solución y controlan por sí mismas el proceso cuyo desarrollo es rápido e informal. La decisión a la que eventualmente arriben es elaborada por ellas mismas y no por un tercero, como en el caso de un pronunciamiento judicial.

AUDIENCIAS DE MEDIACIÓN

Art. 116.- En la primera audiencia conjunta, el mediador iniciará el procedimiento indicando a las partes el rol que desempeñará durante la mediación, les brindará información básica sobre el procedimiento a seguir y concretará las reglas de comportamiento que deben observar dentro de las audiencias.

El mediador podrá celebrar audiencias privadas con cada uno de los interesados previa comunicación y consentimiento de la otra parte.

Durante todo el procedimiento de mediación los mediadores deben respetar los principios de confidencialidad e imparcialidad.

ACUERDO DE MEDIACIÓN

Art. 117.- En caso de acuerdo total o parcial de la controversia se levantará acta, la cual producirá los efectos de la transacción. La certificación que de ella extienda la Defensoría tendrá fuerza ejecutiva.

¿Cómo se desarrolla la mediación y cuál es el valor del acuerdo a que se llegue?

La mediación se desarrolla en audiencias o sesiones. No obstante, es un procedimiento informal y sencillo que tiene la siguiente estructura:

Inicia con recabar la información pertinente sobre las percepciones del conflicto que tienen los participantes, sus metas y sus expectativas, y la situación de conflicto.

Luego viene la etapa de definir los intereses de cada parte, en la cual cada uno de los implicados tiene la oportunidad de exponer su versión de como ocurrieron los hechos, a fin de ser escuchado por la otra parte.

Es importante saber que el mediador no valora ni juzga, su función consiste en escuchar, puede contribuir parafraseando y animando a que los participantes a que expliquen con

más detalle la situación. Su rol es conducir el procedimiento y facilitar la comunicación para llegar a un acuerdo.

Identificado el conflicto a partir de toda la información de que se dispone se trata de elaborar una definición compartida del problema, es decir, una definición del conflicto aceptada por las dos partes, para entrar a la etapa de generación de opciones. El mediador puede colaborar haciendo una lista de todas las opciones que se han mencionado, y enseguida recordar a los participantes cuáles son los criterios en los que van a basar la evaluación de dichas opciones.

Con ello se busca arribar a un acuerdo en el que los participantes evalúan cuál de las distintas opciones planteadas pueden ser aceptadas y cuáles pueden funcionar, las ventajas e inconvenientes, las dificultades para llevar a término las distintas opciones, para finalmente determinar quien hace qué, cuándo, cómo y dónde. Luego se elabora un acuerdo en el que se identifiquen las partes y al mediador, las materias que fueron sometidas al trámite de mediación, un resumen de los hechos y las pretensiones de las partes, el acuerdo expreso de manera clara y definida, determinando las obligaciones a cargo de cada parte, el lugar, las condiciones y plazos para su cumplimiento, y las firmas de las partes y del mediador

Este acuerdo se hace constar en acta, la cual una vez firmada se entrega a las partes. En caso de incumplimiento, esta acta está dotada de fuerza ejecutiva, lo cual significa que es el documento base para acudir ante los tribunales a exigir el cumplimiento de lo acordado. El consumidor debe acudir a la Defensoría a exponer que el proveedor ha incumplido el acuerdo, y solicitar que ésta lo represente ante los tribunales para exigir el cumplimiento.

ACUERDOS CON CENTROS DE MEDIACIÓN Y ARBITRAJE

Art.118.- Para realizar la mediación y arbitraje, la Defensoría también podrá celebrar convenios con otras entidades públicas y universidades que tengan Centros de Mediación y Arbitraje, quienes deberán cumplir con los requisitos y procedimientos establecidos en esta ley y su reglamento.

ARBITRAJE

Art. 119.- Si no se lograre resolver el conflicto por medio de la conciliación o la mediación, se propondrá a los interesados en el asunto, que el conflicto sea

sometido a Arbitraje, el cual se desarrollará de acuerdo al procedimiento establecido en la presente ley.

En los casos de arbitraje en materia relacionada con derechos de los consumidores no tendrán aplicación las normas contenidas en la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje, salvo en forma supletoria para lo no dispuesto expresamente en la presente ley.

¿Qué es el arbitraje?

El arbitraje es un mecanismo por medio del cual las partes involucradas en un conflicto otorgan el poder de decidir la solución a un tercero ajeno al problema, denominado arbitro, para que éste emita una decisión denominada laudo arbitral.

A diferencia de la mediación y la conciliación, en las cuales son las partes quienes arriban a una solución, únicamente “asistidas” por un tercero que es el conciliador o mediador, en el arbitraje es éste tercero denominado árbitro quien adoptará la decisión que solucione el conflicto.

Generalmente las partes recurren al arbitraje en consideración a las ventajas que presenta en comparación al sistema judicial de solución de conflictos, ya que es una resolución pronta y menos costosa de los conflictos tramitados en la vía judicial, que permite confidencialidad, menor grado de enfrentamiento y posibilidad de mantenimiento de las relaciones comerciales.

Existe una Ley denominada “Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje”¹⁷, que regula de manera general el régimen jurídico aplicable al arbitraje. No obstante, por la especialidad de las relaciones y conflictos que se dan entre consumidor y proveedor, la nueva Ley se considera especial, y es la aplicable en materias relacionadas con los derechos de los consumidores. La referida Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje, solo puede aplicarse en aquellos aspectos que exista un vacío, es decir que no han sido tratados por esta ley, para complementarla.

TIPOS DE ARBITRAJE

Art. 120.- Las materias sometidas al proceso arbitral se podrán resolver por medio de arbitraje basado en equidad, arbitraje técnico o arbitraje de derecho.

Para los efectos de aplicación de esta ley se deberá entender por:

¹⁷ Decreto legislativo 914, del once de julio de 2002

- a) Arbitraje en equidad: llamado también de amigables componedores, es aquel en que los árbitros proceden con entera libertad, deciden según sea mas conveniente al interés de las partes, sin atender mas que a su conciencia, la verdad y la buena fe.
- b) Arbitraje Técnico: es cuando los árbitros pronuncian su fallo en razón de sus específicos conocimientos en una determinada ciencia, arte u oficio.
- c) Arbitraje de derecho: es aquel en el cual los árbitros fundamentan su decisión en el derecho positivo vigente.

Se iniciará el procedimiento arbitral si el proveedor y el consumidor así lo acuerdan, sin necesidad de procedimiento de conciliación o mediación previo. En el caso que el consumidor o el proveedor hayan solicitado el procedimiento arbitral, la Defensoría deberá cumplir el procedimiento establecido en los artículos siguientes.

También procederá el arbitraje si las partes han aceptado someterse a este procedimiento en la etapa de conciliación o mediación o si así lo hubieran convenido en el contrato o en cláusula compromisoria al mismo. Si se tratará de contratos de adhesión la cláusula arbitral no deberá formar parte de las cláusulas impresas en los formularios utilizados, sino que debe aparecer como cláusula adicional libremente discutida por las partes.

El arbitraje será gratuito para las partes, salvo que estas decidan contratar árbitros, en cuyo caso asumirán el costo de los mismos.

¿Cuáles son los tipos de arbitraje que contempla la ley?

La nueva ley regula tres tipos de arbitraje, el llamado arbitraje en equidad, el arbitraje técnico y el arbitraje de derecho. La elección de cuál de estos se seguirá en cada caso depende de la naturaleza del asunto que se debate, y lo que se pretenda en el caso concreto.

Si se persigue que los árbitros resuelvan con una mayor margen de libertad, sin apegarse estrictamente a aspectos jurídicos, sino más bien guiados por su conciencia y la buena fe, es conveniente escoger un arbitraje en equidad. Si por el contrario se pretende que el laudo esté basado en las leyes, procede un arbitraje de derecho. Por su parte el arbitraje técnico es procedente ante casos que requieren un pronunciamiento o dictamen especializado en un área, precisamente de carácter técnico, como la determinación del real consumo de energía eléctrica que ha realizado un consumidor.

¿Puede establecerse el arbitraje en los contratos de adhesión?

Sí, pero con ciertas limitantes. Como se estableció en el Capítulo III del Título I, los contratos de adhesión son aquellos en que las cláusulas han sido redactadas con anterioridad por el proveedor, y usualmente se pretende que el consumidor se adhiera o acople a ellas sin posibilidad de modificación o discusión.

Precisamente por la naturaleza de estos contratos, es que la ley exige que la cláusula o disposición por la cual se establezca que el asunto será sometido a arbitraje, no deba ir impresa en el formulario de contrato prefabricado, sino que debe aparecer de forma adicional, de manera que exista constancia de que no fue impuesta al consumidor, y que éste tuvo la posibilidad de discutir si se adoptaba el arbitraje y en qué términos se realizaría.

SOLICITUD DE ARBITRAJE

Art. 121.- La solicitud de arbitraje deberá reunir los siguientes requisitos:

- a) Los datos que permitan identificar al consumidor y lugar donde puede ser notificado;
- b) Los datos que permitan identificar al proveedor y lugar donde puede ser notificado;
- c) La descripción breve de la disputa y el monto de la misma;
- d) La petición de someter la disputa a arbitraje, la clase de arbitraje propuesto y en caso de ser procedente la designación del árbitro que le corresponde, o bien la solicitud de que los árbitros sean designados por la Defensoría. En caso de existir acuerdo previo de arbitraje entre las partes, deberá anexarse copia de dicho acuerdo; y
- e) Lugar o medio técnico para recibir notificaciones.

PRINCIPIOS DE LA EXCEPCIÓN DEL ARBITRAJE

Art. 122.- La excepción de arbitraje se regirá por los siguientes principios:

- a) El convenio arbitral implica renuncia de las partes a iniciar proceso judicial sobre la materia o controversias sometidas al arbitraje; y
- b) La autoridad judicial que tome conocimiento de una controversia sujeta a convenio arbitral, debe declararse incompetente de conocer del caso cuando lo solicite la parte judicialmente demandada. En este caso, dicha parte puede oponer la excepción de arbitraje, que habrá de ser resuelta sin mayor trámite y sin lugar a recurso alguno contra la decisión.

¿Se puede plantear un asunto ante los tribunales habiéndose pactado previamente que se sometería a arbitraje?

No, porque el arbitraje es precisamente un medio alternativo de solución de controversias, es decir, se opta al mismo como una alternativa de acudir a un proceso judicial, porque las partes lo consideran más ventajoso.

La decisión o acuerdo de someter un asunto a arbitraje se denomina “convenio arbitral”, y una vez adoptado dicho convenio se entiende una renuncia a acudir a un proceso judicial, por lo cual éste ya no podría plantearse. De no regularse lo anterior, se podría dar lugar a que el laudo no surtiera ningún efecto y se pasara por alto acudiéndose luego a la vía judicial, donde se podría arribar a una solución contraria a la adoptada en el arbitraje.

NOTIFICACIÓN

Art. 123.- Después de recibida la solicitud de arbitraje, la Defensoría deberá notificar al proveedor o al consumidor según el caso.

CONTESTACIÓN

Art. 124.- El proveedor o el consumidor, según sea el caso, deberá manifestar a la Defensoría, dentro de cinco días hábiles de recibida la notificación de la solicitud de arbitraje, si acepta o rechaza el sometimiento al proceso arbitral, en caso de que no exista acuerdo previo. Su no contestación se tendrá como negativa, debiendo la Defensoría hacerlo constar en acta y remitirlo al Tribunal Sancionador.

En caso de aceptar el arbitraje propuesto, su contestación deberá reunir en lo pertinente los requisitos establecidos para la solicitud de arbitraje.

Si hubiere acuerdo sobre el arbitraje pero no sobre la clase de éste o no se hubiere establecido en el acuerdo previo, el tribunal arbitral resolverá en equidad.

Cuando se actúe por medio de apoderado o representante legal, deberá legitimarse adecuadamente la personería con la que actúa.

En caso de que exista acuerdo previo, la Defensoría notificará de la presentación de la solicitud a la otra parte, a efecto de que designe el árbitro que le corresponde si procediere o acuerde la designación del árbitro único según sea el caso, si tuviere estas facultades; de no hacerlo, el nombramiento lo hará la Defensoría.

NOMBRAMIENTO DE ÁRBITROS

Art. 125.- En caso de disputas cuya cuantía sea de hasta mil dólares conocerá un solo árbitro nombrado por la Defensoría o por las partes si éstas se ponen de acuerdo.

Si se tratare de disputas de cuantía superior podrá conocer un Tribunal de árbitro único o de tres árbitros nombrados por la Defensoría, según la voluntad de las partes; salvo que éstas dispusieren designar de común acuerdo en el primer caso al árbitro, o nombrar cada una un árbitro en el segundo caso, debiendo los así designados nombrar al tercer árbitro y en caso de no ponerse de acuerdo la designación la hará la Defensoría.

Los árbitros a los que se refiere el inciso anterior, serán elegidos de entre una lista de árbitros acreditados por la Defensoría y su remuneración correrá a cargo de ésta, salvo el caso en que las partes o alguna de ellas decidan nombrar su propio árbitro, en cuyo caso la remuneración será por su cuenta.

Sólo las personas naturales que se encuentren en el pleno ejercicio de sus derechos ciudadanos podrán ser designadas como árbitros. Cuando el arbitraje hubiere de decidirse con sujeción a derecho, los árbitros serán además, abogados en el libre ejercicio de la profesión. Cuando el arbitraje se deba resolver conforme a normas o principios técnicos, los árbitros deberán ser expertos en el arte, profesión u oficio respectivo.

RECUSACIONES E IMPEDIMENTOS

Art. 126.- Los árbitros podrán ser recusados por las partes ante la Defensoría por cualquier circunstancia motivada que haga dudar de su imparcialidad; en cuyo caso la Defensoría decidirá sobre el asunto, previa audiencia al árbitro recusado dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes.

El árbitro recusado podrá renunciar a su cargo sin que dicha renuncia se tome como aceptación del motivo de la recusación aludida.

De igual manera el árbitro deberá revelar a la Defensoría y a las partes, cualquier circunstancia que podría motivar duda sobre su imparcialidad o independencia.

SUSTITUCIÓN DE ÁRBITROS

Art. 127.- En caso de haber lugar a la recusación, renuncia, muerte, enfermedad del árbitro o por cualquier otra circunstancia que no haga posible la

continuación de sus funciones, la parte que lo nombró podrá sustituirlo y de no hacerlo, la Defensoría procederá a su sustitución.

INICIO Y DURACIÓN DEL ARBITRAJE

Art. 128.- Una vez el árbitro único o el tercer árbitro según sea el caso, manifieste su aceptación del cargo a la Defensoría y a las partes por escrito, iniciará el plazo del proceso arbitral debiendo dictarse el laudo dentro de los sesenta días siguientes, salvo que las partes acuerden prorrogar dicho término.

AUDIENCIA DE INSTALACIÓN DEL TRIBUNAL

Art. 129.- Cuando el árbitro único o el tercer árbitro según sea el caso, manifieste su aceptación del cargo, la Defensoría procederá a instalar el tribunal arbitral nombrando al Presidente y Secretario del mismo y señalará el plazo de cinco días contados a partir de la realización de esta audiencia para que la parte demandante presente su demanda.
El tribunal también podrá en esta audiencia o en otra posterior, decretar la provisión de fondos para sufragar algún gasto necesario del proceso.

DEMANDA Y SU MODIFICACIÓN

Art. 130.- La demanda deberá contener como requisitos mínimos:

- a) Nombre y dirección de las partes;
- b) La relación de los hechos;
- c) El petitorio;
- d) La enumeración y ofrecimiento de la prueba; y
- e) Designación del lugar o medio técnico para recibir notificaciones y lugar para emplazar al demandado

A la demanda se anexará la prueba documental que se pretenda hacer valer y en su caso el comprobante del recibo de pago de los honorarios de los árbitros.

El ofrecimiento y aportación de prueba referente a hechos nuevos o supervenientes quedarán sujetos a la resolución motivada del tribunal arbitral para su aceptación, basándose en los principios de igualdad procesal, contradicción y seguridad jurídica. La demanda sólo podrá modificarse antes de la contestación de la misma.

CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA

Art. 131.- La contestación de la demanda deberá llenar en lo pertinente, los requisitos establecidos para la demanda, y deberá realizarse en el plazo de cinco días hábiles contados a partir de la notificación del auto de admisión de aquella.

Al contestarse la demanda podrá reconvenirse al demandante, en cuyo caso éste deberá contestar la reconvención en el término de cinco días hábiles contados a partir de la notificación de la misma de la reconvención.

Con la contestación deberán oponerse las excepciones que se pretendan hacer valer.

AUDIENCIAS DE PRUEBA Y SU VALORACIÓN.

Art. 132.- Las audiencias de prueba, se realizarán previa cita de las partes y con la presencia de todos los miembros del tribunal.

Las pruebas serán valoradas según las reglas de la sana crítica.

PRUEBA PERICIAL

Art. 133.- En el curso de los procedimientos de arbitraje establecidos en la presente ley, podrá recurrirse a la opinión de uno o más peritos nombrados por el árbitro, excepto que todas las partes propongan espontánea y unánimemente el nombramiento de dos peritos o de uno solo. Para este efecto, se prevendrá a las partes que concurran a la oficina del Centro de Solución de Controversias y Medios Alternos de Solución de Conflictos de la Defensoría del Consumidor en las horas de la audiencia del día siguiente al de la fecha de notificación del auto respectivo; y si no concurrieren todas ellas, o no se pusieren de acuerdo en el nombramiento, el árbitro procederá a efectuarlo. En el caso de discordia entre los peritos, el árbitro nombrará un tercero para que la dirima.

Los peritos nombrados serán remunerados por la Defensoría, salvo que las partes decidan nombrarlos, en cuyo caso asumirán el costo de los mismos.

Los peritos están obligados a hacer uso confidencial de la información que se les proporcione para los casos en los cuales haya contención entre partes, así como de los informes que ellos generen.

AUDIENCIA DE ALEGATOS.

Art. 134.- Los alegatos serán orales y las partes presentarán al tribunal arbitral un resumen escrito de ellos.

LAUDO

Art. 135.- El laudo se dictará por escrito y será definitivo, inapelable y obligatorio para las partes, quienes deberán cumplirlo dentro de los quince días siguientes a la notificación.

El tribunal deberá siempre fundamentar o motivar su laudo según sea el caso; deberá ser firmado por los árbitros y contendrá la fecha y lugar en que se dictó. Cuando haya tres árbitros y uno de ellos no firme, se indicará en el laudo el motivo de la ausencia de la firma.

El laudo arbitral y cualquier otra decisión del tribunal deberán ser fundamentados o motivados y se tomará por mayoría; el voto en contra deberá ser razonado.

AUDIENCIA DE NOTIFICACIÓN

Art. 136.- El tribunal citará a las partes con antelación para entregarles en audiencia copia del laudo firmada por los árbitros, la cual servirá de legal notificación de su contenido, levantando el acta correspondiente.

El laudo se tendrá por notificado, no obstante la inasistencia de las partes.

El original del laudo se depositará en la Defensoría.

¿Cuál es el procedimiento básico del arbitraje?

El arbitraje persigue ser un procedimiento más rápido, más sencillo y menos costoso para abordar los conflictos. Se rige en esta línea por una serie de principios, como la flexibilidad, con base en el cual las actuaciones son más informales, adaptables y simples que en un proceso judicial, la celeridad, la audiencia y la contradicción.

Siguiendo estos principios, la Ley prevé un procedimiento sencillo, pero que a la vez permite la participación y oportunidad de contraponer las posiciones de las partes:

Recibida la solicitud de arbitraje, se notifica al proveedor, quien deberá manifestar en el término de cinco días si la acepta o rechaza. Si es aceptada se pasará al nombramiento del arbitro o árbitros, según detalla la Ley.

La nueva Ley regula que los árbitros serán elegidos de una lista de árbitros acreditados por la Defensoría, y será ésta quien los remunere, salvo que las partes decidan nombrar sus propios árbitros, debiendo en dicho caso correr con los gastos. El hecho que la defensoría asuma la remuneración de los árbitros recoge el principio de *gratuidad*, liberando al consumidor de incurrir en gastos.

Una vez que el arbitro ha aceptado, comienza a correr el plazo para dictar el laudo arbitral, el cual es de sesenta días. Esto denota la celeridad de este tipo de procedimiento frente a un proceso judicial. Instalado el Tribunal arbitral, o el único arbitro en su caso, se requerirá a la parte demandante el escrito de demanda, a la cual se anexará la prueba documental pertinente.

La siguiente fase es la contestación de la demanda, y posteriormente las audiencias de prueba. Podrá presentarse cualquier tipo de prueba, y cuando se requieran peritos, estos también serán remunerados por la Defensoría, salvo que las partes decidan nombrarlos.

La fase de alegatos será oral. Posteriormente se dictará el laudo arbitral.

ACLARACIÓN, CORRECCIÓN O ADICIÓN DEL LAUDO ARBITRAL

Art. 137.-El laudo estará sujeto a aclaración, corrección o adición; la petición para tales efectos deberá ser presentada por cualquiera de las partes dentro de los tres días hábiles siguientes al de la audiencia de laudo. El tribunal deberá aclarar, complementar o corregir el laudo, si fuere procedente, dentro de un plazo no mayor de cinco días hábiles contados a partir de la petición respectiva.

La adición sólo procederá para hacer las condenaciones o reformas convenientes en cuanto a daños y perjuicios, intereses y frutos.

RECURSO DE NULIDAD

Art. 138.- Contra el laudo arbitral únicamente podrá interponerse el recurso de nulidad, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la notificación del mismo o de la providencia por medio de la cual se aclara, corrige o adiciona.

El recurso deberá interponerse por escrito y sólo procederá por las causales que de manera taxativa se establecen en la presente ley. Su trámite corresponderá a la Cámara de Segunda Instancia con jurisdicción en lo civil del lugar donde se dictó el laudo y en San Salvador corresponderá a la Cámara Primera de lo Civil.

CAUSALES DE NULIDAD DEL LAUDO

Art. 139.- Las únicas causales de nulidad del laudo son las siguientes:

- a. La nulidad absoluta del convenio arbitral proveniente de objeto ilícito o causa ilícita. Los demás motivos de nulidad absoluta o relativa del convenio arbitral sólo podrán invocarse cuando hayan sido alegados en el proceso arbitral y no se hayan saneado o convalidado en el transcurso del mismo;
 - b. No haberse constituido el tribunal arbitral en forma legal, siempre que esta causal haya sido alegada de modo expreso desde la iniciación del trámite arbitral;
 - c. No haberse hecho las notificaciones en la forma prevista en esta ley, salvo que de la actuación procesal se deduzca que el interesado conoció o debió conocer la providencia;
 - d. Cuando sin fundamento legal se dejaren de decretar pruebas oportunamente solicitadas o se hayan dejado de practicar las diligencias necesarias para evacuarlas, siempre que tales omisiones tengan incidencia en la decisión y el interesado las hubiere reclamado en la forma y tiempo debidos, salvo el caso contemplado en el Art. 130 inciso tercero de esta ley relativo a la prueba de hechos nuevos o supervenientes;
 - e. Haberse pronunciado el laudo después del vencimiento del término fijado para el proceso arbitral o sus prórrogas;
 - f. Haberse fallado en equidad debiendo ser en derecho, siempre que esta circunstancia aparezca manifiesta en el laudo;
 - g. Contener la parte resolutive del laudo errores aritméticos o disposiciones contradictorias, siempre que se hayan alegado oportunamente ante el tribunal arbitral y no hubieren sido corregidas;
 - h. Haber recaído el laudo sobre puntos no sujetos a la decisión de los árbitros o haberse concedido más de lo pedido; e
 - i. No haberse decidido sobre cuestiones sujetas al arbitramento.
- Las causas de nulidad establecidas en los literales b), c), d) y g) del presente artículo solo podrán invocarse cuando hayan sido alegadas en el proceso arbitral y no se hayan saneado o convalidado en el transcurso del mismo.

ADMISIBILIDAD Y RECHAZO

Art. 140.- La Cámara de Segunda Instancia competente rechazará el recurso de nulidad cuando aparezca manifiesto que su interposición es extemporánea o cuando las causales no corresponden a ninguna de las señaladas en el artículo anterior.

En la providencia por medio de la cual la Cámara se avoque al conocimiento del recurso, si éste resultare procedente, ordenará el traslado sucesivo por cinco días hábiles al recurrente para que lo sustente y a la parte contraria para que presente su alegato. Los traslados se correrán en la secretaría y sin necesidad de nueva providencia.

En caso de que el recurso no sea sustentado por el recurrente, la Cámara de Segunda Instancia lo declarará desierto con condena en costas a su cargo.

PROCEDIMIENTO Y CADUCIDAD DEL RECURSO

Art. 141.- Efectuado el traslado y practicadas las pruebas necesarias a juicio de la Cámara de Segunda Instancia, se decidirá el recurso en un plazo de diez días.

Cuando ocurriere cualquiera de las causales señaladas en las letras a), b), c) d), e) y f) del Art. 139 de esta ley, la Cámara declarará la nulidad del laudo. En los demás casos ordenará al tribunal arbitral que efectúe las correcciones o adiciones del caso.

Contra la providencia de la Cámara de Segunda Instancia no podrá interponerse recurso alguno, incluso el de casación.

VALOR DEL LAUDO ARBITRAL

Art. 142.- La certificación del laudo arbitral firme tiene la misma fuerza y validez de una sentencia judicial ejecutoriada y pasada en autoridad de cosa juzgada y deberá ser expedida por la Defensoría.

¿Que es el laudo arbitral y cómo puede hacerse valer?

El laudo es la decisión tomada por el árbitro o árbitros para solucionar la controversia que le fue presentada. La ley lo equipara a la sentencia pronunciada por un Juez.

De la misma manera, el laudo pone fin al problema, y su decisión es obligatoria para las partes. Tiene fuerza ejecutiva en caso de incumplimiento, lo cual significa que puede acudir a los tribunales para hacerlo valer incluso contra la voluntad de las partes.

CAPÍTULO III.

PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO

Nuestra ley primaria, que es la Constitución de la República, establece que para imponerse una sanción debe seguirse un debido proceso. Esto significa, que la Administración Pública para poder sancionar debe seguir un procedimiento que permita al posible infractor, que en el caso de esta ley es el proveedor, la posibilidad de exponer sus razones y argumentos, de defender sus derechos de manera plena y amplia, facilitándole el ejercicio de los medios de defensa.

Por tanto, cualquier sanción que imponga la Defensoría del Consumidor debe estar precedida de un procedimiento que cumpla con estas características y que sea transparente, en el cual el posible infractor goce de todas las garantías que le permitan ejercer una adecuada defensa, exponer sus argumentos y la prueba que considere pertinentes.

INICIO DEL PROCEDIMIENTO

Art. 143.- El procedimiento se inicia:

- a) Cuando alguna de las partes haya desistido de someter el conflicto a alguno de los medios alternos de solución de controversias;
- b) Si se tratare de intereses colectivos o difusos;
- c) Si tratándose de intereses individuales no hubo arreglo en la mediación o conciliación; y
- d) Al tener la Defensoría conocimiento de la infracción por cualquier medio.

En los casos de los literales b) y d), el procedimiento se iniciará por denuncia escrita del Presidente de la Defensoría en la que se expongan en forma precisa las conductas observadas, sus antecedentes, disposiciones legales que se consideren infringidas, medidas cautelares ordenadas en su caso, así como la calificación que le merezcan los hechos y demás datos que considere oportunos.

En los demás casos, el procedimiento se iniciará con la certificación que al efecto remita el Centro de Solución de Controversias y Medios Alternos de Solución de Conflictos de la Defensoría.

¿Qué es un procedimiento sancionatorio y cómo se inicia?

El procedimiento sancionatorio es el conjunto de fases o etapas que la Administración Pública debe seguir cuando existen elementos que indican que se ha cometido una infracción. La resolución final puede determinar que se ha cometido la infracción y sancionar, o que no se ha cometido, declarando que no hay responsabilidad para el presunto infractor.

Nuestra ley primaria, que es la Constitución de la Republica, exige que todo acto que pueda causar un perjuicio debe dictarse en un procedimiento que cuente con estas garantías de defensa.

En esta línea, el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor para imponer una sanción apegada a Derecho, debe tramitar procedimientos con apego a la ley y garantías constitucionales

El inicio de dicho procedimiento conforme a la nueva ley puede darse por dos vías:

1. Cuando el Presidente de la Defensoría envíe una denuncia; y,
2. Cuando el Centro de Solución de Controversias envíe una certificación de las diligencias.

En el primer caso, el Presidente de la Defensoría interpondrá la denuncia si se afectan intereses colectivos o difusos, en los términos que fueron descritos en el artículo 53, y cuando tuviere conocimiento de la conducta infractora por cualquier medio, como el aviso de un consumidor, los periódicos, publicidad vista en la calle, entre otros casos.

Por su parte la remisión de certificaciones del Centro de Solución de Controversias ocurre en caso de falta de acuerdo en los medios alternos de solución de controversias (mediación o conciliación) o por haber desistido las partes de acudir a ellos.

Art. 144.- El tribunal, recibida la denuncia por parte del Presidente de la Defensoría, resolverá sobre su admisión en el plazo de cinco días, teniendo en cuenta si se han aportado los elementos necesarios para imputar a una persona el presunto cometimiento de una infracción.

Si la denuncia presentada por el Presidente de la Defensoría no cumple los requisitos legales establecidos en el artículo anterior, el tribunal le prevendrá para que en el plazo máximo de tres días cumpla o subsane lo observado.

En la formulación de la prevención, se indicará al Presidente de la Defensoría que, de no cumplir con los requisitos que se le exigen, se declarará inadmisibile la denuncia, quedando a salvo su derecho de presentar nueva denuncia si fuere procedente.

CITACIÓN DEL DENUNCIADO

Art. 145.- Iniciado el procedimiento, sea por la denuncia del Presidente de la Defensoría o por la certificación del Centro de Solución de Controversias y Medios Alternos de Solución de Conflictos, el Tribunal citará al proveedor para que comparezca a manifestar su defensa por escrito dentro del plazo de cinco días contados desde el siguiente al de la notificación. Vencido el término, habiendo comparecido o no el proveedor, se abrirá a prueba por ocho días.

FASE PROBATORIA

Art. 146.- Durante el término de prueba, las partes podrán presentar y solicitar las pruebas que estimen pertinentes.
El tribunal deberá disponer de oficio en cualquier momento del procedimiento, la práctica de la prueba que estime procedente, dando intervención a los interesados.
Serán admitidos los medios de prueba reconocidos en el derecho común, en lo que fuere aplicable y los medios científicos idóneos.
Las pruebas aportadas en el proceso serán apreciadas según las reglas de la sana crítica.

RESOLUCIÓN FINAL

Art. 147.- El tribunal, concluidas las actuaciones, dictará resolución en el plazo máximo de diez días.
Las resoluciones definitivas del tribunal admitirán el recurso de revocatoria, el que se tramitará y resolverá conforme a las normas del derecho común.

ACLARACIONES Y CORRECCIONES

Art. 148.- El tribunal podrá de oficio, o a instancia de parte, aclarar conceptos oscuros o corregir errores materiales que contengan las resoluciones.

Las aclaraciones y correcciones podrán hacerse dentro de los cinco días siguientes a la notificación de la resolución o en su caso, a petición del interesado, presentada dentro del plazo improrrogable de tres días siguientes al de la notificación.

El recurso de revocatoria tendrá carácter optativo para efectos de la acción contencioso administrativa.

RESOLUCIONES

Art. 149.- Las providencias de mero trámite y la resolución definitiva, serán firmadas por todos los miembros del Tribunal, aún en el caso de voto razonado.

La certificación de la resolución firme que imponga una sanción, tendrá fuerza ejecutiva. El infractor deberá hacerla efectiva dentro de los diez días siguientes a aquél en que se ha notificado la resolución, caso contrario el Presidente de la Defensoría remitirá la certificación al Fiscal General de la República para que haga efectiva la sanción conforme a los procedimientos comunes.

¿Cuales son las fases esenciales del procedimiento sancionatorio y qué persiguen?

El procedimiento sancionatorio en la Ley de Protección al Consumidor está estructurado de tal forma que toda persona a quien se le pueda atribuir una infracción, pueda tener participación en el procedimiento con plenas oportunidades de presentar en su defensa los argumentos y las pruebas que considere necesarias en todas sus fases.

En esta línea, las fases esenciales del procedimiento sancionatorio que señala la ley son:

1. Se recibirá la documentación base para iniciar el procedimiento, la cual puede ser una denuncia proveniente del Presidente de la Defensoría, o una certificación de diligencias proveniente del Centro de Solución de Controversias.
2. Se analizará si es procedente iniciar formalmente el procedimiento. En el caso que la denuncia del Presidente de la Defensoría no cumpla con los requisitos legales, se le hará una prevención. De no cumplirse se declarará inadmisibile.

3. Para iniciarse el procedimiento se dictará una resolución de inicio y se citará al proveedor para que en el término de cinco días pueda ejercer su defensa, presentando los argumentos que considere necesarios. En esta misma etapa puede darse el incidente para pronunciarse sobre medidas cautelares.
4. Cuando el proveedor conteste la audiencia se abrirá a pruebas el procedimiento. Pueden presentarse las pruebas que admite la legislación común, como testigos, todo tipo de documentación, inspección, peritajes, etc.
5. Recibidas las pruebas se emitirá la resolución final, sancionando al proveedor o declarando que no se estableció la infracción, según corresponda.
6. La resolución final que se emita admitirá el recurso de revocatoria o la solicitud de aclaraciones y correcciones, en su caso.

CONSERVACIÓN DE LA ACCIÓN CIVIL Y OTRAS

Art. 150.- En materia de derechos de los consumidores, los proveedores serán sujetos de las sanciones administrativas correspondientes, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que puedan concurrir.

¿La imposición de una sanción administrativa exime de una responsabilidad penal o civil?

No, porque la imposición de una sanción administrativa tiene una finalidad distinta a la imposición de una pena, que persigue más bien prevenir los delitos y resocializar al imputado; y ésta es impuesta por autoridad distinta.

Asimismo, el imponerse al proveedor una sanción tampoco lo exime de la obligación de pago de una responsabilidad civil o una indemnización si esta fuere procedente.

Por ejemplo, si un proveedor vende un producto vencido será objeto de una sanción, pero además, si el producto causó una enfermedad al consumidor, quien tuvo que gastar en servicios médicos, puede denunciarlo ante los tribunales a fin de que le pague los gastos en que incurrió e incluso lo indemnice por el tiempo que no pudo trabajar por encontrarse enfermo; y si existiere además intención por parte del proveedor podría responder penalmente por haber cometido un delito.

TÍTULO V

SISTEMA NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES

La nueva Ley de Protección al Consumidor no sólo crea una nueva Institución que velará por los derechos del consumidor, sino que reconoce la necesidad de que las distintas instituciones que dentro de su ámbito de competencia velen por tales derechos trabajen coordinada y armónicamente, para que el consumidor se encuentre plenamente protegido.

La creación del “Sistema Nacional de Protección al Consumidor” (SNPC) tiene como finalidad principal lograr una efectiva protección de los consumidores, bajo la línea de un trabajo coordinado de las dependencias del Órgano Ejecutivo y demás instituciones del Estado, que en sus competencias tengan la protección de estos derechos.

El Sistema Nacional de Protección al Consumidor impulsará el trabajo conjunto que integre las instituciones públicas, las asociaciones de consumidores e instituciones de apoyo, bajo la perspectiva de una finalidad común, que es la tutela efectiva de los derechos de los consumidores.

Como se abordará en este capítulo, corresponde a la Defensoría la coordinación del sistema, para lo cual se utilizarán mecanismos concretos y procedimientos claros y ágiles, intercambio de información y bases de datos, a fin de que cada institución, desde su competencia, realice las funciones de protección al consumidor que le correspondan, evitando duplicar funciones y sumando recursos, que permitirán trabajar en la efectiva tutela de los derechos de los consumidores.

SISTEMA

Art. 151.- Instituyese el Sistema Nacional de Protección al Consumidor, en adelante “el Sistema”, para promover y desarrollar la protección de los consumidores, el que estará compuesto por: La Defensoría del Consumidor, dependencias del Órgano Ejecutivo y demás instituciones del Estado que entre los asuntos de su competencia les corresponden velar sectorialmente por los derechos de los consumidores o vigilar a las empresas que operan con el público.

¿Qué persigue la creación del Sistema Nacional de Protección al Consumidor y quiénes lo conforman?

La nueva ley establece por primera vez un Sistema Nacional de Protección al Consumidor con la finalidad de que la protección de los consumidores se realice de forma más efectiva, con una coordinación de todas las instituciones integrantes y una visión integral de carácter preventivo que ejecute acciones que garanticen la tutela de los derechos de los consumidores.

Junto a la Defensoría del Consumidor integrarán el sistema instituciones que desde su ámbito de competencia velan por los derechos del consumidor y se relacionan con él.

Entre ellas se encuentran:

- El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
- El Consejo Superior de Salud Pública
- El Ministerio de Agricultura y Ganadería
- El Ministerio de Economía
- La Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA)
- El Viceministerio de Transporte
- La Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET)
- La Superintendencia del Sistema Financiero
- La Superintendencia de Competencia

Éstas, junto a otras instituciones públicas trabajarán coordinadamente como parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.

En el Sistema se trabajará también de la mano con Asociaciones de Consumidores, con énfasis en la educación y orientación del consumidor. Asimismo, con instituciones de apoyo, como la Corte Suprema de Justicia y la Fiscalía General de la República.

COORDINADOR DEL SISTEMA

Art. 152.- La Defensoría será el ente coordinador del Sistema y servirá como oficina de enlace de la actuación conjunta de las entidades públicas para el cumplimiento de la presente ley.

¿Quién coordinará el Sistema Nacional de Protección al Consumidor y qué implica la coordinación?

La coordinación del Sistema Nacional de Protección al Consumidor estará a cargo de la Defensoría. La coordinación otorga a la Defensoría del Consumidor la función de ser el enlace entre las distintas instituciones que forman el sistema, a fin de que éstas actúen de forma conjunta para que el consumidor siempre se encuentre protegido en sus derechos. El trabajo coordinado de los miembros del Sistema evitará la duplicidad de funciones y sumará recursos, que permitirán trabajar en la efectiva tutela de los derechos de los consumidores.

En la coordinación para el funcionamiento del sistema hay tres puntos importantes: la creación de una política nacional de protección al consumidor, la elaboración de un plan de acción y la celebración de convenios.

La política nacional de protección al consumidor tomará en cuenta las necesidades de la ciudadanía en materia de protección y atención al consumidor; las directrices de protección al consumidor de Naciones Unidas; la existencia de un mercado abierto y competitivo, entre otros aspectos. La Defensoría, en su función coordinadora, propiciará que la creación de la política nacional de protección al consumidor cuente con la participación de distintos sectores relacionados con la protección de los derechos de los consumidores.

El plan de acción incluirá las acciones concretas para adoptar la política nacional y obtener resultados específicos en el corto y mediano plazo.

Por otra parte, la celebración de convenios de cooperación es la manera de dar respaldo, fortaleza y legitimidad a los acuerdos entre instituciones, convirtiéndolos en metas y acciones concretas.

Son muy importantes los convenios y alianzas con universidades e institutos especializados para la elaboración de investigaciones y estudios en materia de consumo; los acuerdos de cooperación con instituciones locales como gobernaciones, asociaciones comunales,

entre otras, para hacer llegar los servicios de atención y protección de los derechos del consumidor a toda la ciudadanía.

La Defensoría, como coordinadora del Sistema, promoverá todas estas herramientas.

ACTIVIDADES DEL SISTEMA

Art. 153.- Los integrantes del Sistema, de acuerdo a las facultades establecidas por sus marcos normativos realizarán coordinadamente, entre otras, las actividades siguientes en lo relativo a la protección del consumidor:

- a) La formación de sus funcionarios en esta materia;
- b) El registro y clasificación de las denuncias presentadas por los consumidores y la sanción impuesta o la exoneración del proveedor, en su caso;
- c) La creación de redes de funcionarios participantes del Sistema, para realizar acciones específicas y preventivas de protección de los consumidores;
- d) Planificar estratégicamente las actividades necesarias para la vigilancia y la aplicación de la legislación relacionada con los consumidores;
- e) La elaboración de instrumentos de información y comunicación;
- f) La elaboración de normas técnicas, métodos y orientaciones para los funcionarios encargados de la aplicación de la legislación; y
- g) La recopilación de datos, de investigaciones y otras informaciones sobre el comportamiento y actitud de los consumidores.

¿Cuales son las principales actividades de los integrantes del Sistema?

Los integrantes del Sistema, dentro de sus respectivas competencias, guiarán sus actuaciones a objetivos comunes, con acciones concretas para la protección del consumidor.

Sus principales actividades serán:

La formación de sus funcionarios, con especial atención en los que desarrollen funciones de regulación, vigilancia, control de calidad e información. Naturalmente, funcionarios conocedores de los derechos del consumidor en cada sector podrán actuar de forma más técnica y efectiva para realizar su tutela en caso de violación.

La mayoría de instituciones integrantes del Sistema Nacional de Protección al Consumidor contarán con el servicio de atención de reclamos y denuncias a los consumidores en

sus instalaciones, con el propósito de proporcionar una respuesta ágil y oportuna a sus necesidades. Es importante que las denuncias se registren y clasifique para poder llevar un record del comportamiento de las empresas con relación al respeto a los derechos del consumidor.

Para hacer práctica la coordinación entre las instituciones se establece también que los funcionarios de éstas trabajarán en redes para realizar acciones conjuntas. Esto significa el establecer personas identificadas en cada institución que se relacionen con los representantes de otras instituciones, para acciones específicas. Por ejemplo, funcionarios de la Defensoría, el MSPAS y el Ministerio de Agricultura pueden realizar campañas informativas sobre cómo corroborar la calidad y vigencia de la leche, visitas de campo a establecimientos, entre otras acciones de verificación y vigilancia.

Las instituciones planificarán además actividades para la vigilancia y aplicación de la legislación relacionada con los consumidores. Por ejemplo, actividades de monitoreo para vigilar conjuntamente la protección de los derechos de los consumidores, la vigilancia de normas salvadoreñas obligatorias, fechas de vencimiento de productos, etiquetado, pesos y medidas.

Las instituciones buscarán también crear procedimientos eficaces y eficientes, de fácil acceso y pronta respuesta para satisfacer las denuncias de los consumidores.

Tendrán también entre sus actividades la elaboración de instrumentos de información, educación y capacitación, entendiendo la importancia de que la población conozca con claridad y sencillez los mecanismos que proporciona el sistema para la tutela de sus derechos como consumidores.

La coordinación entre las instituciones, la participación de los diferentes sectores públicos y privados y la participación ciudadana son elementos que contribuirán a la protección de los consumidores, ya que permiten la realización de planes de acción concretos que propicien una efectiva respuesta a la tutela de sus derechos.

ACTIVIDADES DE CONTROL DE CALIDAD

Art. 154.- Las instituciones del Órgano Ejecutivo en el ámbito de sus competencias organizarán campañas y actividades de control de calidad, especialmente en relación con los siguientes productos y servicios:

- a) Los de uso o consumo común, ordinario y generalizado;
- b) Los que reflejen una mayor incidencia en los estudios estadísticos o epidemiológicos;
- c) Los que sean objeto de reclamaciones o quejas, de las que razonablemente se deduzcan las situaciones de desventaja o indefensión de los consumidores;
- d) Los que sean objeto de programas específicos de investigación; y
- e) Aquellos otros que, en razón de su régimen o proceso de producción y comercialización, puedan ser fácilmente objeto de fraude o adulteración.

¿Cuál es la finalidad de las actividades de control de calidad?

El control de calidad permitirá que las distintas instituciones miembros del sistema verifiquen que los productos además de ser seguros cumplan con las condiciones de calidad con que fueron ofrecidos.

El control de calidad es de especial importancia en productos de uso común como medicamentos y alimentos, productos respecto de los cuales se reciben quejas frecuentes o productos que son fácilmente adulterables, como la leche.

Con base en esta norma funcionarios de la Defensoría, el MSPAS y el Ministerio de Agricultura pueden realizar campañas informativas sobre cómo corroborar la calidad y vigencia de la leche, visitas de campo a establecimientos, entre otras acciones de verificación y vigilancia.

Asimismo, pueden organizar planes de vigilancia del cumplimiento de normas de etiquetado y vencimiento, entre otros aspectos, así como la veracidad de la información que aparece en la etiqueta sobre el contenido y calidad de los productos.

CAPÍTULO II. COOPERACIÓN

REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

Art. 155.- La Defensoría requerirá a cualquier entidad pública la información que considere necesaria para establecer si se ha producido o puede producirse una infracción a la legislación que protege los intereses de los consumidores. El requerido facilitará inmediatamente la información solicitada, para cuyo efecto deberá realizar, en su caso, las investigaciones que fueren necesarias.

La Defensoría podrá nombrar a uno de sus funcionarios para acompañar a los delegados de la entidad requerida en sus investigaciones.

¿Tiene potestad la Defensoría para requerir información a entidades públicas en defensa del consumidor?

Sí la tiene. La Defensoría, como coordinadora del Sistema, puede solicitar a cualquier entidad pública la información necesaria para establecer si se han violado derechos del consumidor.

Esta potestad es un importante soporte para la actuación de la Defensoría, ya que la dota de herramientas para detectar violaciones, y así poder actuar en defensa del consumidor, por sí o en coordinación con el integrante del Sistema que tenga la competencia para conocer del tema.

INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN

Art. 156.- Cuando un funcionario tenga conocimiento que se ha producido una infracción a la legislación que protege los intereses de los consumidores, o considere que existe un grave riesgo de que tal infracción se produzca, lo notificará a la Defensoría y le enviará, sin demora, toda la información necesaria.

UTILIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN INTERCAMBIADA

Art. 157.- La información facilitada sólo podrá utilizarse para asegurar el respeto de la legislación que protege los intereses de los consumidores. En cualquier otro caso, la información será confidencial y estará sujeta al secreto profesional, a no ser que se invoque como prueba.

¿Cuál es la finalidad que persiguen las instituciones al intercambiar información y cuáles son los límites?

El intercambio de información es un pilar básico para el adecuado funcionamiento del sistema, ya que permite actuar coordinadamente, sin duplicar funciones y con una visión integral de la defensa del consumidor.

Esto implica, que si cualquier miembro del sistema tiene conocimiento de que un establecimiento se encuentra vendiendo productos adulterados, o realizando publicidad engañosa, lo notificará a la Defensoría para que se inicien las acciones pertinentes.

Esto sin embargo tiene una importante limitante, y es que la información solo puede ser empleada precisamente para la protección de los consumidores, y no para otros fines.

SOLICITUDES PARA LA APLICACIÓN DE MEDIDAS

Art. 158.- La Defensoría podrá requerir a cualquier funcionario a quien corresponda, entre sus atribuciones legales, la protección de los derechos de los consumidores, que adopte las medidas administrativas necesarias para hacer cesar la violación a los derechos de estos.
La autoridad requerida informará sin demora a la Defensoría de las medidas de ejecución adoptadas.

COORDINACIÓN DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LOS CONSUMIDORES

Art. 159.- Todo funcionario integrante del Sistema, de ser pertinente, previo a adoptar cualquier medida relacionada con los derechos de los consumidores en su ámbito de competencia, podrá oír a la Defensoría.

¿Pueden los otros miembros del Sistema dictar medidas para proteger al consumidor?

Sí. Cada institución integrante del Sistema se rige por su ley especial, en las cuales existen herramientas para la defensa del consumidor en el ámbito que les corresponda.

La Ley establece que la Defensoría, como coordinadora del Sistema, podrá requerir a estas instituciones que dicte las medidas que sean necesarias en defensa del consumidor.

Así, por ejemplo, si se detecta que se está vendiendo un alimento, que sin estar vencido ha sufrido descomposición (que podría haberse dado por un mal manejo en la cadena de frío), la Defensoría podrá requerir a la autoridad competente, que en este caso es el Ministerio de Salud, para que dicte la medida necesaria, que puede consistir en el retiro y destrucción de dicho alimento.

La Ley establece también que las instituciones antes de adoptar una medida podrán oír a la Defensoría.

DENUNCIAS Y BASE DE DATOS

Art. 160.- Las instituciones del Sistema enviarán regularmente a la Defensoría, estadísticas de todas las denuncias de consumidores recibidas y las resoluciones emitidas en materia de protección al consumidor. La Defensoría mantendrá actualizada una base de datos electrónica, en la que registrará la información recibida, la cual podrá ser consultada por las autoridades competentes y por el público en general.

¿Pueden ser públicas las estadísticas sobre denuncias que reciban los otros miembros del sistema?

Sí. La nueva ley regula que la defensoría administrará la base de datos sobre las denuncias y atención de los consumidores de todas las instituciones que forman parte del SNPC, en la cual se registrará información de las quejas y denuncias, el seguimiento de la denuncia, las resoluciones y las sanciones impuestas.

Esto permitirá medir los progresos en el cumplimiento de la normativa de protección de los consumidores y el grado de avance en las acciones de protección del consumidor.

Esta base de datos podrá ser consultada por las autoridades y por el público en general, permitiendo un manejo transparente de los datos.

CAPÍTULO III.

LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

Los consumidores al asociarse adquieren mayor fuerza, reconocimiento y liderazgo en la comunidad, y pueden organizarse mejor para capacitarse y defender sus derechos.

Uno de los derechos reconocidos por la nueva Ley de Protección al Consumidor es el de agruparse en asociaciones de consumidores para la protección de sus intereses. Las asociaciones de consumidores son organizaciones que velan por esta defensa, independientes de intereses partidistas o económicos.

Estas asociaciones cumplen un rol importante en la protección de los consumidores, sobre todo en la difusión de sus derechos y obligaciones, en el suministro de información, y en la participación en programas educativos que forme consumidores capaces de discernir con el fin de hacer elecciones bien fundadas de bienes y servicios.

La nueva ley establece que las asociaciones deben cumplir con algunos requisitos para ser acreditadas, deben ser organizaciones representativas en los diferentes ámbitos y niveles.

LIBRO DE ASOCIACIONES

Art. 161.- Para poder gozar de cualquier beneficio que les otorgue la presente ley y disposiciones reglamentarias aplicables, las asociaciones de consumidores deberán ser acreditadas por la Defensoría y figurar en un libro que al efecto se llevará.

DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

Art. 162.- Las asociaciones de consumidores deberán ser personas jurídicas y comprender entre sus objetivos o finalidades la protección de los derechos de los consumidores.

Tales asociaciones podrán integrarse en agrupaciones o federaciones privadas de idénticos fines y podrán representar ante la Defensoría a los consumidores cuando se trate de la defensa de los intereses colectivos o difusos.

CONDICIONES PARA LA ACREDITACIÓN

Art. 163.- Para ser acreditadas, las asociaciones solicitantes deberán presentar prueba de su calidad de persona jurídica y tener entre sus finalidades la protección de los derechos de los consumidores, bien sea con carácter general o en relación con productos o servicios determinados.

¿Qué son las asociaciones de consumidores, cuál es su finalidad y qué requisitos deben cumplir para ser acreditadas?

Las Asociaciones de Consumidores son organizaciones formadas con el objetivo de proteger y defender los derechos de los consumidores, de promover la información, la educación, la representación y el respeto de sus derechos.

Su finalidad debe ser entonces, precisamente, fomentar la defensa de los derechos del consumidor. Las asociaciones pueden realizar importantes aportes en orientar, informar y educar en materia de consumo a la población más cercana de su zona de influencia, en el adecuado ejercicio de sus derechos y obligaciones, así como en el consumo responsable.

La Ley les otorga una importante participación, ya que podrán designar un representante en el Consejo Consultivo, que es el órgano asesor del Presidente de la Defensoría. Asimismo, pueden colaborar en la difusión de los derechos de los consumidores y en el funcionamiento del Sistema Nacional de Protección del Consumidor, y podrán además representar a los consumidores ante la Institución para la defensa de los intereses colectivos o difusos.

Podrán acreditarse ante la Defensoría del Consumidor una vez cumplidos los requisitos que establece claramente la ley, y serán inscritas en un registro de las asociaciones de consumidores llamado “Libro de Asociaciones” que al efecto llevará la Institución.

REQUISITOS PARA SER ACREDITADAS

Art. 164.- Para poder actuar en la promoción y defensa de los derechos de los consumidores, como parte del Consejo Consultivo, las asociaciones de consumidores deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Estar completamente desinteresadas en la promoción de las causas comerciales o políticas;
- b) No tener fines de lucro;
- c) No aceptar anuncios de carácter comercial en sus publicaciones;
- d) No permitir una explotación comercial proporcionando información incompleta en los consejos que ofrezca al consumidor;
- e) No recibir donaciones, aportes o contribuciones de partidos políticos ni de empresas comerciales, industriales o proveedoras de servicio, privadas o estatales, nacionales o extranjeras; y
- f) No utilizar medios o acciones injuriantes o difamatorias que dañen o atenten contra la imagen de los proveedores.

Los anteriores requisitos serán calificados por el Presidente de la Defensoría y el incumplimiento de alguno de ellos con posterioridad a la acreditación dará lugar a la pérdida de la misma, de acuerdo al procedimiento establecido en el reglamento de esta ley.

¿Qué requisitos deben cumplir para actuar como parte del Consejo Consultivo en la promoción y defensa de los intereses del consumidor?

El Presidente de la Defensoría deberá calificar que las asociaciones de consumidores sean independientes de intereses políticos o comerciales, es decir, que no se utilice su función de defensa al consumidor para hacer valer otro tipo de intereses.

Deben además ser transparentes y desvincularse de intereses comerciales lucrativos, por ejemplo, sus publicaciones no deben aceptar anuncios publicitarios, no pueden recibir dádivas de partidos políticos, empresas o proveedores, ni realizar actuaciones que injurien o difamen la imagen de los proveedores, entre otras limitantes.

El incumplimiento a estas restricciones dará lugar a que pierdan su acreditación, y no gocen ya de los derechos ni formas de participación que les reconoce esta ley.

TÍTULO VI

DISPOSICIONES FINALES, TRANSITORIAS, DEROGATORIAS Y VIGENCIA

En este último título se regulan disposiciones finales de carácter general, como su vigencia, el nombramiento de los primeros funcionarios y otros aspectos. La vigencia de una ley, indica el momento en que entrará en vigor y será de observancia obligatoria; la presente ley señala que entrará en vigencia treinta días después de publicada en el Diario Oficial.

La publicación se efectuó en el Diario Oficial No. 166, Tomo No. 368, de fecha ocho de septiembre de dos mil cinco, por lo cual, entró en vigencia el ocho de octubre del mismo año. Por su parte la derogatoria significa que una ley deja de obligar a las personas, por la existencia de una disposición posterior que la suprime en todo o en parte. La entrada en vigencia de esta nueva Ley dejó sin efecto la anterior Ley de Protección al Consumidor.

No obstante lo anterior, cuando se reforman o cambian las leyes hay que diferenciar dos situaciones distintas:

La aplicación de la ley es siempre hacia el futuro y a todo procedimiento iniciado después que la ley esté vigente, se le aplicará la nueva ley.

Por otra parte, respecto a los procedimientos que iniciaron con la ley anterior y se encontraban en trámite cuando entró en vigencia la nueva ley, se estableció claramente en el artículo 168 que éstos continuarían tramitándose con el procedimiento de la norma derogada.¹⁸ Esto significa que aunque la Ley de Protección anterior ya no tenga vida en adelante, sí continuará aplicándose a los procedimientos iniciados cuando aún estaba vigente.

¹⁸ A esta figura se le llama jurídicamente ultraactividad de la norma derogada

Este título regula también cómo y cuándo se dará el nombramiento del primer Presidente de la Defensoría, de los miembros del Tribunal Sancionador y del Consejo Consultivo. En el lapso en que se nombre al primer Presidente, las funciones que le corresponderían las ejercerá la Comisionada Presidencial para la Defensa del Consumidor, a fin de que la institución tenga quien la represente y ejerza las funciones esenciales.

CAPÍTULO ÚNICO. ALCANCES

REFERENCIAS EN OTRAS LEYES

Art. 165.- Cuando en una ley se mencione a la autoridad que tutela los derechos de los consumidores, ya sea para delegarle atribuciones, o para definir las relaciones con otros órganos e instituciones del Estado, se entenderá que la referencia es a la Defensoría.

REGLAMENTO

Art. 166.- El Presidente de la República emitirá el reglamento de esta ley dentro de los noventa días siguientes a la entrada en vigencia de la misma.
Esta potestad se entiende sin perjuicio de la otorgada al Presidente de la Defensoría.

APLICACIÓN SUPLETORIA DE LA LEGISLACIÓN COMÚN

Art. 167.- En lo no previsto en esta ley, se aplicarán las disposiciones del derecho común siempre que no contradigan los principios que informan la presente.

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PENDIENTES Y CONTRATOS VIGENTES

Art. 168.- Los procedimientos administrativos ya iniciados ante la Dirección General de Protección al Consumidor al momento de entrar en vigencia esta ley, se seguirán tramitando hasta su terminación, de conformidad a lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor que se deroga por el presente Decreto.

Los contratos suscritos con anterioridad a la entrada en vigencia de esta ley, se mantendrán hasta la finalización del plazo estipulado en cada uno de ellos, salvo que las partes decidan darlos por terminado anticipadamente de conformidad a las cláusulas contenidas en los mismos.

NOMBRAMIENTO DEL PRIMER PRESIDENTE DE LA DEFENSORÍA, MIEMBROS DEL CONSEJO CONSULTIVO Y DEL TRIBUNAL SANCIONADOR.

Art. 169.- El primer Presidente de la Defensoría será nombrado por el Presidente de la República, a más tardar dentro de los noventa días siguientes a la entrada en vigencia de esta ley, debiendo ejercer, mientras tal nombramiento no se realice, las funciones que esta ley le asigna al Presidente de la Defensoría, la Comisionada Presidencial para la Defensoría del Consumidor nombrada por el Presidente de la República, mediante Acuerdo Ejecutivo No. 5, de fecha 1 de junio de 2004, publicado en el Diario Oficial No. 100, Tomo No. 363, de esa misma fecha.

Los primeros miembros del Tribunal Sancionador serán nombrados por el Presidente de la República, a más tardar dentro de los treinta días siguientes a la vigencia del presente Decreto.

Los primeros miembros del Consejo Consultivo serán nombrados por el Presidente de la República, conforme al procedimiento establecido en la presente ley y su reglamento, a más tardar dentro de los noventa días siguientes a la vigencia del presente Decreto.

TRANSFERENCIA DE RECURSOS

Art. 170.- La Defensoría iniciará operaciones con las asignaciones presupuestarias de la Dirección General de Protección al Consumidor en el ramo de economía incluyendo las correspondientes a los diferentes programas que vienen siendo ejecutados por la misma, así como las de la Comisionada Presidencial para la Defensoría del Consumidor en el Presupuesto General de la Nación. Todas las asignaciones presupuestarias a las que se refiere la presente disposición son las correspondientes al año dos mil cinco.

El personal de la Dirección General de Protección al Consumidor, pasa a formar parte de la Defensoría y gozará de todas las prestaciones normales que tiene al momento de entrar en vigencia el presente decreto.

Los bienes muebles de la Dirección General de Protección al Consumidor son transferidos por ministerio de ley, como aporte del Estado al patrimonio de la Defensoría.

DEROGATORIA

Art. 171.- Derógase la Ley de Protección al Consumidor, contenida en el Decreto Legislativo Número 666, de fecha 14 de marzo de 1996, publicado en el Diario Oficial Número 58, tomo número 330, del día 22 de marzo del mismo año.

VIGENCIA

Art. 172.- El presente Decreto entrará en vigencia treinta días después de su publicación en el Diario Oficial.

Art. 36.- En materia de responsabilidad, regirán los siguientes criterios:

- d) El fabricante, importador, vendedor o suministrador de productos o servicios a los consumidores responde del origen, identidad e idoneidad de los mismos, de acuerdo con su naturaleza o finalidad, según las normas que los regulan;
- e) En el caso de productos a granel, responde el tenedor de los mismos, sin perjuicio de que se pueda identificar y probar la responsabilidad del anterior tenedor o proveedor; y
- f) En el supuesto de productos envasados, etiquetados y cerrados con cierre íntegro responde el fabricante, importador, vendedor o suministrador que figure en su etiqueta, presentación o publicidad; pero podrá exonerarse de esa responsabilidad probando su falsificación o incorrecta manipulación por terceros, quienes serán entonces los responsables.

Si a la producción de daños concurrieren varias personas, el que pagare al perjudicado tendrá derecho a repetir de los otros responsables, según su participación en los daños causados.

PERFIL DEL CONSUMIDOR

ANEXOS

CONCLUSIONES DEL ESTUDIO DEL PERFIL BÁSICO DEL CONSUMIDOR SALVADOREÑO.¹

En este estudio se han analizado tanto las percepciones, actitudes y creencias más importantes que desarrollan los consumidores en cuanto al consumo de un conjunto de productos y servicios que pueden ser considerados como básicos para proporcionarles bienestar y permitirles integrarse a un estilo de vida moderna.

No corresponde a este estudio dilucidar en qué medida las opiniones de los consumidores coinciden con la de los especialistas o los proveedores de los sectores analizados ni tampoco establecer cuáles son más veraces. En el entendido que las opiniones de los consumidores se fundamentan en percepciones y expectativas, constituyen su visión de mundo - y aunque puedan, en algunos casos, estar erradas - ameritan tomarse en cuenta, en tanto constituyen la realidad del consumidor entrevistado.

Por esas razones, la pretensión de este estudio es proporcionar suficiente información del sentir de los consumidores para facilitar un diálogo más proactivo entre los actores que intervienen en los mercados, con el objetivo de mejorar la relación proveedor-consumidor e identificar las necesidades de educación a los consumidores.

En general los resultados obtenidos señalan lo siguiente:

- 1) Información: Los consumidores buscan un mínimo de información básica para garantizar su compra o proteger sus intereses en los actos de consumo.

¹ Tomado de: DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR. Perfil del Consumidor salvadoreño en el siglo XXI. San Salvador. 2008.

- * Siete de cada diez entrevistados que dijeron tener acceso a servicios financieros, realizan lectura básica de los contratos de los servicios que adquirieron.
 - * Cuando adquieren medicamentos, nueve de cada diez entrevistados revisan la fecha de vencimiento, ocho de cada diez aseguran observar la dosificación y siete de cada diez examina el estado del empaque.
 - * En cuanto a los alimentos procesados, ocho de cada diez entrevistados revisan la fecha de vencimiento y dos de cada diez revisan información nutricional.
- 2) Satisfacción: La información recabada muestra un consumidor medianamente satisfecho con los bienes y servicios consumidos.
- * Seis de cada diez dijeron estar algo o muy satisfechos de los servicios y bienes adquiridos en los últimos doce meses.
 - * Sin embargo, en el caso de algunos servicios, se identifica un significativo nivel de insatisfacción con los precios, ya que el 40.2% de los consumidores se mostró insatisfecho con los precios pagados en los medicamentos, el 38.6% en el servicio de energía eléctrica, el 37.4% en el transporte público urbano y el 35.2% con los precios pagados en la telefonía fija.
 - * En general, los consumidores de los mercados de más altos ingresos y mayor nivel de urbanización se muestran más insatisfechos.
- 3) Derecho de Reclamo: Los consumidores están aprendiendo a ejercer su derecho a reclamar, cuando se les ha prestado un mal servicio o se les ha entregado un mal producto.
- * Los sectores en los cuales los consumidores declararon haber tenido más problema son los servicios de telefonía fija, agua potable, telefonía celular y energía eléctrica.
 - * El 60% dijo haber presentado su reclamo en el caso de bienes durables (electrodomésticos).
 - * El 95% de los que tuvieron problema con algún bien o servicio, mantienen la costumbre de resolver sus problemas de forma directa con los proveedores. No obstante, el 70% de los entrevistados dijo que el proveedor no se ha interesado en su caso o dado una solución satisfactoria.
 - * Existe cierto grado de conformismo para iniciar procesos de reclamos contra los proveedores que han brindado una mala atención o que no han resuelto el problema. Menos del 1% de los que declararon insatisfacción con la solución o atención de los proveedores iniciaron procesos en instituciones de protección al consumidor.

- * Existe también una fuerte creencia que en nuestra economía no es fácil reclamar y ser compensado por servicios o productos defectuosos, creencia que aumenta con la educación de los entrevistados.

4) Percepciones:

- * En general, los consumidores consultados mantienen la creencia que los precios de los servicios son muy altos y no están justificados por la calidad o el valor recibido.
- * El 40.5% cree que las empresas públicas y privadas engañan o abusan de sus clientes.
- * El 40.0% cree que es común que los distintos establecimientos vendan productos adulterados o falsificados.
- * En general, el consumidor manifiesta creencias muy arraigadas en la percepción de la desigualdad de poder y el potencial abuso de la posición dominante que pueden tener las empresas frente a ellos.

5) Institucionalidad:

- * Los consumidores tienen un conocimiento importante, aunque superficial, de la institucionalidad de defensa de sus derechos.
- * Únicamente tres de cada diez entrevistados manifestaron conocer sus principales derechos como consumidores.
- * Uno de cada tres entrevistados respondieron que no conocían que en El Salvador existían organizaciones que velaran por los derechos del consumidor. Del resto, el 67.7% identificó a la Defensoría del Consumidor como la institución que vela por sus derechos.
- * La Defensoría del Consumidor goza de una significativa confianza y una calificación aceptable entre los consumidores que la conocen. En una escala de uno a diez, la nota asignada a la institución fue de 6.21, mientras que el 57% cree que la Defensoría defiende efectivamente sus derechos e intereses.
- * La Defensoría tiene reconocimiento mediático. El 74.0% ha leído o escuchado en los diferentes medios de comunicación información proporcionada por la institución. Sin embargo, cuando se indaga entre los consumidores si conocen el lugar y la forma de solicitar servicios o presentar quejas a la Defensoría, únicamente un 29% respondió afirmativamente.

PERFIL BÁSICO DEL CONSUMIDOR SALVADOREÑO.

- 1) Telefonía celular: cuando adquieren servicios de telefonía celular, los consumidores prefieren el servicio prepago que el pospago. Existe una relación de ocho a uno del servicio prepago en relación al pospago. Los consumidores optan en su mayor parte por el prepago porque creen que los aparatos y el servicio tienen precios más baratos. Sin embargo, los que escogen el pospago lo hacen por la seguridad de estar permanentemente conectados y la creencia que la tarifa tiene un costo menor.
- 2) Servicios Financieros: Los consumidores tienen una limitada tenencia de servicios financieros, siendo los consumidores de los mercados de más ingresos y urbanizados los que más los utilizan. Menos de cuatro de cada diez consumidores hace uso de los servicios financieros y el mayor acceso lo tienen en cuentas de ahorro (por el depósito de su sueldo en esa cuenta, para gastos futuros y emergencias) y tarjetas de débito (por el ahorro de tiempo en retiros bancarios y la disponibilidad de retiro las 24 horas del día).
- 3) Alimentos:
 - * Frescos: Para comprar alimentos frescos, el 61.4% de los consumidores es motivado por la apariencia de los productos (color, textura, olor), un 21. 6% lo hace por el precio y solo el 6% por aspectos ecológicos. Para seleccionar el lugar de compra de estos productos el consumidor valora principalmente la proximidad del establecimiento, seguido de la calidad de los alimentos y la variedad de los mismos. Un 46% los compra en mercados municipales, mientras que el 31.0% lo hace en supermercados de cadena.
 - * Procesados: En cuanto a la compra de los alimentos procesados, el consumidor busca principalmente economizar, valorando el precio, ofertas y promociones al momento de efectuar su compra. Adicionalmente, considera importante el aspecto y diseño del envase, mostrándose bastante tradicional en sus opciones. La muestra determinó que los consumidores compran según las marcas reconocidas por ellos, en lugar de novedades o recomendaciones de las impulsadoras de los productos. Cuando se deciden a probar algo nuevo, se basan en el precio. Al igual que en el caso de los alimentos frescos predomina la proximidad de los establecimientos como factor de selección de los lugares de compra. El 67.0%

compra los alimentos procesados en supermercados de cadena y el 19.0% en tiendas.

- * Los consumidores también tienen variados niveles de confianza en relación a los establecimientos donde compran alimentos. Entre seis y siete de cada diez entrevistados manifestaron bastante o mucha confianza en que los supermercados venden alimentos con pesos y medidas exactas. Los mercados municipales se sitúan en segundo lugar, a diferencia de las ventas callejeras y mercaditos ambulantes, en los cuales la confianza depositada es mínima. También confían en que los supermercados no les venderán productos adulterados o vencidos.
- 4) Medicamentos: Los resultados indican que para la compra de medicamentos, el factor predominante es el precio. Sin embargo, es necesario resaltar que los consumidores evalúan también algunos aspectos de calidad, tales como el laboratorio fabricante y la marca. La mayoría de consumidores (83.8%) compran sus medicamentos en las farmacias. Asimismo, el 76.3% compra los medicamentos por prescripción médica, y cuando se automedican, consultan en primer lugar a los dependientes de las farmacias (11%).
- 5) Electrodomésticos: En cuanto al cumplimiento de las garantías ofrecidas en la compra de electrodomésticos, los entrevistados mostraron mayor confianza en los almacenes por departamentos y en las cadenas de almacenes especializados. No obstante, esta confianza decae para los Híper y Supermercados. En general, el consumidor presenta desconfianza en materia de cobros indebidos en la compra de electrodomésticos cuando se adquieren al crédito.

Esta publicación se terminó de imprimir
en Algier's Impresores S.A. de C.V.,
en Agosto de 2008
con un tiraje de 1,000 ejemplares.