



**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE EL SALVADOR**  
**CENTRO DE DOCUMENTACIÓN JUDICIAL**

**LEGISLACIÓN**

Nombre: **LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**Materia:** Derecho Administrativo **Categoría:** Derecho Administrativo

**Origen:** ORGANO LEGISLATIVO **Estado:** VIGENTE

**Naturaleza :** Decreto Legislativo

**Nº:** 776

**Fecha:** 31/08/2005

**D. Oficial:** 166

**Tomo:** 368

**Publicación DO:** 08/09/2005

**Reformas:** (1) D.L. N° 1017 del 30 de marzo del 2006, Publicado en el D.O. N° 88, Tomo 371 del 16 de mayo del 2006. (INTERPRETACION AUTENTICA)

**Comentarios:** El objeto de la presente Legislación es proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores. Por lo anterior se crea la Defensoría del Consumidor y el procedimiento especial administrativo para dirimir conflictos.

---

**Contenido;**  
**DECRETO No. 776**

**LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR,**

**CONSIDERANDO:**

I. Que el Art. 101 de la Constitución dispone que el orden económico debe responder esencialmente a principios de justicia social, con el fin de asegurar a todos los habitantes del país una existencia digna del ser humano, correspondiéndole al Estado la promoción del desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos; así como el fomento de los diversos sectores de la producción y defender el interés de los consumidores;

II. Que según lo establecen las Directrices de Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, corresponde a los gobiernos formular y mantener una política de protección al consumidor, tomando en cuenta el derecho de los consumidores de tener acceso a productos seguros, así como la importancia de promover un desarrollo económico y social justo, equitativo y la protección del medio ambiente;

III. Que la Ley de Protección al Consumidor, aprobada por Decreto Legislativo No. 666, de fecha 14 de marzo de 1996, publicado en el Diario Oficial No. 58, Tomo No. 330 del 22 de ese mismo mes y año, no obstante las innovaciones que introdujo, requiere una mejor estructura y desarrollo sistemático, así como una visión integral y preventiva que garantice la protección de los consumidores;

IV. Que es indispensable mantener la vigencia plena de los principios rectores del modelo de economía de mercado, fomentando el comportamiento ético de los empresarios y promoviendo la igualdad de oportunidades entre los mismos;

V. Que la protección de los consumidores requiere el establecimiento de un Sistema Nacional de Protección al Consumidor y de una institución descentralizada que promueva, coordine y ejecute la actuación pública en la protección de aquellos;

VI. Que es indispensable fomentar el comportamiento ético y la responsabilidad social de los empresarios, promoviendo el respeto a los derechos de los consumidores;

VII. Que ante la necesidad de reestructurar el marco normativo y orgánico de la protección al consumidor, resulta necesario decretar una nueva ley que sustituya a la mencionada en el Considerando III.

POR TANTO,

en uso de sus facultades constitucionales y a iniciativa del Presidente de la República por medio de la Ministra de Economía.

DECRETA la siguiente:

## **LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

### **TÍTULO I**

### **DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

#### **CAPITULO I**

#### **DISPOSICIONES GENERALES**

#### **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.

#### **ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Art. 2.- Quedan sujetos a esta ley todos los consumidores y los proveedores, sean éstos 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.

#### **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.

## **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 de 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.

## **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.

## **CAPÍTULO II**

### **DERECHO A LA SEGURIDAD Y A LA CALIDAD**

#### **DISPOSICIÓN 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.

#### **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 los literales 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.

## **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.

## **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.

## **PROHIBICIÓN DE INGRESO DE MERCANCÍAS**

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.

### **CAPITULO III**

## **PROTECCIÓN DE LOS INTERESES ECONÓMICOS Y SOCIALES**

### **DISPOSICIÓN 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.

### **CÁLCULO 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.

### **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.

### **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.

### **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.

### **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.

### **CLÁUSULAS 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 implicará 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.

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.

## **PRÁCTICAS 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, 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.

## **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.

## **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.

## **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.

## **CONTRATOS DE ADHESIÓN**

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.

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.

## **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.

## **PRESTACIÓN 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.

## **PROHIBICIÓN 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.

## **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.

## **CAPÍTULO IV**

### **DERECHO A LA INFORMACIÓN**

#### **OBLIGACION GENERAL DE INFORMACIÓN**

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, advertencia y riesgo previsibles.

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

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.

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.

En el reglamento de esta ley se desarrollarán los términos de aplicación de este artículo.

#### **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 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.

## **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.

## **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.

## **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.

## **BIENES CON DEFICIENCIAS, 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.

## **CAPITULO 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.

### **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.

### **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.

### **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.

Si a la producción de daños concurren varias personas, el que pague al perjudicado tendrá derecho a repetir de los otros responsables, según su participación en los daños causados.

### **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.

## **CAPITULO VI**

### **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.

#### **FORMACIÓN 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.

## **TITULO II**

### **INFRACCIONES Y SANCIONES**

#### **CAPÍTULO I**

#### **INFRACCIONES**

##### **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.

##### **CLASIFICACIÓN DE LAS INFRACCIONES**

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

##### **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, así como 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 el 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.

## **CAPITULO II**

### **SANCIONES**

#### **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.

#### **MULTA Y COMPENSACIÓN 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.

#### **CRITERIOS PARA LA DETERMINACIÓN 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.

## **DECOMISO Y DESTRUCCIÓN DE MERCADERIA**

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.

## **CIERRE DEL ESTABLECIMIENTO E INHABILITACIÓN 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.

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

## **EXENCIÓN 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.

## **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 aquellos en los que se busca la defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus intereses.

## **DESTINO DE LAS MULTAS**

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

## **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.

# **TITULO III**

## **LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR**

### **CAPITULO I**

#### **CREACIÓN, FUNCIONES Y COMPETENCIAS**

#### **CREACIÓN 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.

## **FUNCIÓN**

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.

## **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, auditorias 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 porque 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.

## **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.

## **ÁMBITO TERRITORIAL**

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 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.

## **CAPITULO 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.

##### **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.

##### **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.

##### **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**

##### **NOMBRAMIENTO**

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.

## **REQUISITOS**

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.

## **IMPEDIMENTOS E INCOMPATIBILIDADES**

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.

## **ATRIBUCIONES DEL PRESIDENTE**

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.

## **CESACIÓN DEL CARGO**

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.

## **SUSTITUCIÓN TEMPORAL**

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**

### **CONSEJO CONSULTIVO**

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.

### **PERÍODO DEL EJERCICIO DEL CARGO**

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.

### **ATRIBUCIONES**

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.

## **SESIONES Y REMUNERACIÓN DE CONSEJALES**

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.

## **QUÓRUM Y VOTACIONES**

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, las resoluciones se tomarán por mayoría simple; 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.

## **MODO DE SUPLIR AUSENCIAS**

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.

## **CAUSAS DE REMOCIÓN DE CONSEJALES**

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**

#### **TRIBUNAL SANCIONADOR**

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.

#### **NOMBRAMIENTO**

Art. 80.- El Presidente y además 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.

#### **PERIODO DEL EJERCICIO DEL CARGO**

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.

#### **SECRETARIO**

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.

#### **ATRIBUCIONES DEL TRIBUNAL SANCIONADOR**

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.

#### **PROTESTA Y TOMA DE POSESIÓN**

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.

### **INCOMPATIBILIDADES, PROHIBICIONES Y CAUSAS DE REMOCIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL**

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.

### **IMPEDIMENTOS**

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.

### **EXCUSAS Y RECUSACIONES**

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.

### **MÉTODO DE VOTACIÓN**

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

## **CAPÍTULO III**

### **RÉGIMEN FINANCIERO Y PATRIMONIAL**

#### **PRESUPUESTO**

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.

#### **ASISTENCIA INTERNACIONAL**

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.

## **ACTIVOS Y PATRIMONIO**

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
- d) Los bienes, valores o derechos que adquiera 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.

## **FISCALIZACIÓN**

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 auditoría externa de sus actuaciones.

# **CAPÍTULO IV**

## **SERVICIO ADMINISTRATIVO**

### **CREACIÓN Y SUPRESIÓN DE PLAZAS**

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.

### **JEFATURAS Y ASESORIAS**

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.

### **REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO**

Art. 95.- La Defensoría formulará, de acuerdo con las leyes labores, el reglamento interno de trabajo. Todo lo referente a horario de trabajo, permisos, licencias, asuetos, vacaciones,

aguinaldos y demás prestaciones sociales en favor de su personal, serán fijados en dicho reglamento.

## **OBLIGACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD**

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 le 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.

## **TÍTULO IV**

### **PROCEDIMIENTO**

#### **CAPÍTULO I**

##### **ASPECTOS GENERALES**

### **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 la legalidad, debido proceso, igualdad de las partes, economía, gratuidad, celeridad, eficacia y oficiosidad, entre otros.

### **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.

### **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.

## **TIPOS DE MEDIDAS CAUTELARES**

Art. 100.- Entre la 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.

## **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 pudiese firmar, lo hará alguien a ruego; 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.

## **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.

## **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 RESOLUCIÓN**

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.

## **PRESCRIPCIÓN**

Art. 107.- Las acciones para interponer denuncias por las infracciones a la presente ley, prescribirán en el plazo de dos años contados 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.

# **CAPÍTULO II**

## **MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

### **CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y DE LOS MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE 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.

## **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 de 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 con 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 fuere 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.

## **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 pruebas de la relación contractual, a fin de que se de inicio a las diligencias que se regulan en los artículos siguientes.

## **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.

## **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 el plazo de tres días contados a partir de la fecha de la audiencia.

## **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 estime equitativa, debiendo los comparecientes manifestar si la aceptan total o parcialmente o si la rechazan.

## **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.

## **AUDIENCIA 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 deberán 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.

## **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.

## **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:

- a) Arbitraje en equidad; llamado también de amigables componedores, que es aquel en que los árbitros proceden con entera libertad, deciden según sea más conveniente al interés de las partes, sin atender más que a su conciencia, la verdad y la buena fe;
- b) Arbitraje Técnico; es aquel cuando los árbitros pronuncian su fallo en razón de sus específicos conocimientos en una determinada ciencia, arte u oficio; y
- 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 procedimientos 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 tratare 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 éstas decidan contratar árbitros por su cuenta, en cuyo caso asumirán el costo de los mismos.

## **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 arbitrajes 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.

## **NOTIFICACIÓN**

Art. 123.- Después de recibida la solicitud de arbitraje, la Defensoría deberá notificársela 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 actué 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 hacerlos, el nombramiento lo hará la Defensoría.

## **NOMBRAMIENTO DE ÁRBITROS**

Art. 125.- En caso de disputas cuya cuantía sea de hasta mil dólares conocerá un sólo 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; 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 decida 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 continuidad de sus funciones, la parte que lo nombró podrá sustituirlo, 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 pretende 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 reconvenición en el término de cinco días hábiles contados a partir de la notificación de la misma, de la reconvenición.

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 sólo. 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 deberá ser fundamentada o motivada 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.

## **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 del 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.

## **RECURSOS 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 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 sólo 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 inadmisibile 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 los literales 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.

# **CAPÍTULO III**

## **PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO**

### **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.

## **TRÁMITE**

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.

## **CONSERVACIÓN DE LA ACCIÓN CIVIL Y OTRAS**

Art. 150.- En materia de derechos de los consumidores, los proveedores serán sujeto de las sanciones administrativas correspondientes, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que puedan concurrir.

# **TÍTULO V**

## **SISTEMA NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

### **CAPÍTULO I**

#### **ASPECTOS GENERALES**

#### **SISTEMA**

Art. 151.- Institúyese 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.

#### **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.

#### **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.

## **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.

## **CAPÍTULO II**

### **LA 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.

## **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.

## **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 éstos.

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.

## **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.

# **CAPÍTULO III**

## **LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES**

### **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.

## **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.

## **TÍTULO VI**

### **DISPOSICIONES FINALES, TRANSITORIAS, DEROGATORIAS Y VIGENCIA**

#### **CAPÍTULO ÚNICO**

#### **ALCANCES**

## **REFERENCIA 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. \* **NOTA**

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 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 N°. 5, de fecha 1 de junio de 2004, publicado en el Diario Oficial N°. 100, Tomo N°. 363, de esa misma fecha, mientras tal nombramiento no se realice.

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 N°. 666, de fecha 14 de marzo de 1996, publicado en el Diario Oficial N°. 58, Tomo N°. 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.

DADO EN EL PALACIO LEGISLATIVO: San Salvador, a los dieciocho días del mes de agosto de dos mil cinco.

CIRO CRUZ ZEPEDA PEÑA  
PRESIDENTE

JOSÉ MANUEL MELGAR HENRÍQUEZ  
PRIMER VICEPRESIDENTE

JOSÉ FRANCISCO MERINO LÓPEZ  
TERCER VICEPRESIDENTE

MARTA LILIAN COTO VDA. DE CUELLAR  
PRIMERA SECRETARIA

JOSÉ ANTONIO ALMENDÁRIZ RIVAS  
TERCER SECRETARIO

ELVIA VIOLETA MENJÍVAR  
CUARTA SECRETARIA

CASA PRESIDENCIAL: San Salvador, a los treinta y un días del mes de agosto del año dos mil cinco.

PUBLIQUESE,

ELÍAS ANTONIO SACA GONZÁLEZ,  
Presidente de la República.

YOLANDA EUGENIA MAYORA DE GAVIDIA,  
Ministra de Economía.

**(INTERPRETACION AUTENTICA)**

**\*\* D.L. N° 1017 del 30 de marzo del 2006, Publicado en el D.O. N° 88, Tomo 371 del 16 de mayo del 2006.**

**\* INICIO DE NOTA:**

**\*\*DECRETO N° 1017, INTERPRETACIÓN AUTÉNTICA DEL INCISO PRIMERO DEL ART. 168 DE LA PRESENTE LEY.**

**DECRETO No. 1017**

**LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR,**

**CONSIDERANDO:**

I. Que por Decreto Legislativo No. 776, de fecha 18 de agosto de 2005, se aprobó, la Ley de Protección al Consumidor, que fue publicada en el Diario Oficial No. 166, Tomo No. 368 de fecha 08 de septiembre de ese año, en sustitución de la Ley de Protección al Consumidor contenida en el Decreto Legislativo No. 666, de fecha 14 de marzo de 1996, publicada en el Diario Oficial No. 58, Tomo No. 330 del 22 de marzo de ese mismo año.

II. Que el inciso primero del Art. 168 de la Ley de Protección al Consumidor, señala que los procedimientos administrativos ya iniciados ante la Dirección General de Protección al Consumidor al momento de entrar en vigencia la misma, se seguirán tramitando, de conformidad a lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor derogada, sin que se exprese claramente en dicha disposición transitoria quien continuará tramitando los procedimientos administrativos a que se refiere.

III. Que el Art. 86 inciso tercero de la Constitución señala que los funcionarios del Gobierno son delegados del pueblo y no tienen más facultades que las que expresamente les da la Ley.

IV. Que es indispensable interpretar en forma auténtica los alcances del Art. 168 de la Ley de Protección al Consumidor para evitar confusiones que deriven en violaciones a garantías fundamentales de los administrados, otorgando en forma expresa competencia al Tribunal Sancionador creado por la nueva Ley de Protección al Consumidor para finalizar los procedimientos que se hubiesen iniciado, así como conocer de hechos sucedidos con anterioridad a la vigencia de la actual Ley de Protección al Consumidor y que pudieran dar lugar a la imposición de sanciones administrativas.

**POR TANTO,**

En uso de sus facultades constitucionales y a iniciativa de los diputados Juan Miguel Bolaños Torres y Humberto Centeno Najarro.

**DECRETA:**

Art. 1.- Interpretase auténticamente el primer inciso del Art. 168 de la Ley de Protección al Consumidor, aprobada por Decreto Legislativo No. 776, de fecha 18 de agosto de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 166, Tomo 368 de fecha 8 de septiembre de 2005, en el sentido que corresponde al Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, finalizar los procedimientos ya iniciados, así como conocer de hechos sucedidos con anterioridad a la vigencia de la actual Ley de Protección al Consumidor, y que pudieran dar lugar a la imposición

de sanciones administrativas, lo cual hará aplicando los procedimientos y sanciones previstos en la Ley de Protección al Consumidor que se derogó, sin perjuicio de la aplicación directa de los principios y garantías que reconoce al Art. 14 de la Constitución.

Art. 2.- La anterior interpretación se entenderá incorporada al texto del Decreto Legislativo No. 776 citado en el artículo anterior.

Art. 3.- El presente decreto entrará en vigencia ocho días después de su publicación en el Diario Oficial.

DADO EN EL SALÓN AZUL DEL PALACIO LEGISLATIVO: San Salvador, a los treinta días del mes de marzo dos mil seis.

CIRO CRUZ ZEPEDA PEÑA,  
PRESIDENTE.

JOSÉ MANUEL MELGAR HENRÍQUEZ,  
PRIMER VICEPRESIDENTE.

JOSÉ FRANCISCO MERINO LÓPEZ,  
TERCER VICEPRESIDENTE.

MARTA LILIAN COTO VDA. DE CUÉLLAR,  
PRIMERA SECRETARIA.

JOSÉ ANTONIO ALMENDÁRIZ RIVAS,  
TERCER SECRETARIO.

ELVIA VIOLETA MENJÍVAR ESCALANTE,  
CUARTA SECRETARIA.

CASA PRESIDENCIAL: San Salvador, a los veintiún días del mes de abril del año dos mil seis.

PUBLIQUESE,

ELÍAS ANTONIO SACA GONZALEZ,  
Presidente de la República.

YOLANDA EUGENIA MAYORA DE GAVIDIA,  
Ministra de Economía

**FIN DE NOTA.**