Ley de Protección al Consumidor

Defensoría del Consumidor

Defensoría del Consumidor

EL SALVADOR
UNIR, CRECER, INCLUIR

GOBIERNO DE UNIÓN, GOBIERNO DE ACCIÓN

Ley de Protección al Consumidor

(Reformada 2013)

Defensoría
del Consumidor

INDICE

Ley de Protección al Consumidor

CONSIDERANDOS 12

TITULO I
DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
CAPÍTULO I
Disposiciones Generales 13
Art. 1 Objeto y finalidad 13
Art. 2 Ámbito de aplicación 13
Art. 3 Sujetos de la ley 13
Art. 4 Derechos básicos de los consumidores 14
Art. 5 Derechos irrenunciables 16
Art. 5-A Colectivo de consumidores con discapacidad 16

CAPÍTULO II
DERECHO A LA SEGURIDAD Y CALIDAD
Art. 6 Disposición general 16
Art. 7 Obligaciones de los proveedores 17
Art. 8 Productos que pueden incidir en la salud 18
Art. 9 Sustancias tóxicas, cáusticas, corrosivas o abrasivas 18
Art. 10 Prohibición de ingreso de mercancías 18

CAPÍTULO III
PROTECCIÓN DE LOS INTERESES ECONÓMICOS Y SOCIALES
Art. 11 Disposición general 19
Art. 12 Cálculo de intereses 19
Art. 12-A Comisiones y recargos 19
Art. 12-B De la venta a plazo de bienes muebles 20
Art. 13 Entrega diferida 21
Art. 13-A Derecho de retracto 22
Art. 13-B Derecho a darse de baja 23
Art. 14 Oferta de productos vencidos o alterados 24
Art. 15 Concursos, sorteos, regalos y similares 24
Art. 16 Requisitos de las promociones y ofertas 24
Art. 17 Cláusulas abusivas 25

Art. 18 Prácticas abusivas 26
Art. 19 Obligaciones especiales para proveedores de servicios financieros 27
Art. 20 Prohibiciones especiales para los proveedores de servicios financieros 29
Art. 21 Obligaciones de entidades especializadas en la prestación de servicios de información 29
Art. 22 Contratos de adhesión 30
Art. 23 Repuestos, fletes y servicios técnicos 30
Art. 24 Prestación de servicios 31
Art. 25 Prohibición de exigir comparecencia personal 31
Art. 26 Reembolso en caso de depósito por envases 31
Art. 26-A Finiquito 31

CAPÍTULO IV
DERECHO A LA INFORMACIÓN

Art. 27 Obligación general de información 32
Art. 28 Envasado y empaquetado de productos que pueden incidir en la salud 33
Art. 29 Publicidad en los establecimientos comerciales 34
Art. 30 Información de promociones 34
Art. 31 Publicidad ilícita, engañosa o falsa 34
Art. 32 Bienes con deficiencias, usados o reconstruidos 36

CAPÍTULO V
GARANTÍAS Y RESPONSABILIDADES SOBRE BIENES Y SERVICIOS

Art. 33 Garantía legal sobre bienes 36
Art. 33-A Ejecución de garantías 37
Art. 34 Alcances de la garantía 37
Art. 35 Responsabilidad solidaria 37
Art. 36 Responsables 38
Art. 37 Responsabilidad por el correcto uso 38

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

Art. 38 Objetivo de la educación en materia de consumo 39
Art. 39 Formación continua 39

TÍTULO II
INFRACCIONES Y SANCIONES
CAPÍTULO I
INFRACCIONES

Art. 40 Principios de legalidad y culpabilidad 40
Art. 41 Clasificación de las infracciones 40
Art. 42 Infracciones leves 40
Art. 43 Infracciones graves 41
Art. 44 Infracciones muy graves 42

CAPÍTULO II
SANCIONES

Art. 45 Multa para infracciones leves 43
Art. 46 Multa para infracciones graves 43
Art. 47 Multa para infracciones muy graves 43
Art. 48 Multa y compensación para infracciones que afectan intereses colectivos o difusos 43
Art. 49 Criterios para la determinación de la multa 44
Art. 50 Sanciones accesorias 44
Art. 50-A Medios de ejecución coercitiva 45
Art. 51 Cierre del establecimiento e inhabilitación del comerciante 45
Art. 52 Exención de responsabilidad 46
Art. 53 Intereses colectivos y difusos 46
Art. 54 Destino de las multas 46
Art. 55 Registro de resoluciones sancionatorias 46

TÍTULO III
LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
CAPÍTULO I
CREACIÓN, FUNCIONES Y COMPETENCIAS.

Art. 56 Creación de la Defensoría del Consumidor 46
Art. 57 Función 46
Art. 58 Competencias 47
Art. 59 Auxilio de la fuerza pública 48
Art. 60 Ámbito territorial 49

CAPÍTULO II
ORGANIZACIÓN
SECCIÓN A
DISPOSICIONES GENERALES
Art. 61 Organización administrativa 49
Art. 62 Servicio efectivo a los consumidores 49
Art. 63 Personal de la Defensoría 49
Art. 64 Responsabilidad 50
Art. 65 Reglamento Interno y Manual de Organización 50

SECCIÓN B
PRESIDENTE DE LA DEFENSORÍA
Art. 66 Nombramiento 50
Art. 67 Requisitos 50
Art. 68 Impedimentos e incompatibilidades 50
Art. 69 Atribuciones del Presidente 51
Art. 70 Cesación del cargo 52
Art. 71 Delegación y sustitución temporal 52

SECCIÓN C
CONSEJO CONSULTIVO
Art. 72 Consejo Consultivo 52
Art. 73 Período del ejercicio del cargo 53
Art. 74 Atribuciones 53
Art. 75 Sesiones y remuneración de consejales 53
Art. 76 Quórum y votaciones 54
Art. 77 Modo de suplir ausencias 54
Art. 78 Causas de remoción de consejales 54

SECCIÓN D
TRIBUNAL SANCIONADOR
Art. 79 Tribunal Sancionador 55
Art. 80 Nombramiento 55
Art. 81 Período del ejercicio del cargo 55
Art. 82 Secretario 55
Art. 83 Atribuciones del Tribunal Sancionador 55
Art. 84 Protesta y toma de posesión 56
Art. 85 Incompatibilidades, prohibiciones y causa de remoción de los miembros del Tribunal 56

Art. 86 Impedimentos 56
Art. 87 Excusas y recusaciones 56
Art. 88 Método de Votación 57

CAPÍTULO III
RÉGIMEN FINANCIERO Y PATRIMONIAL
Art. 89 Presupuesto 57
Art. 90 Asistencia internacional 57
Art. 91 Activos y patrimonio 57
Art. 92 Fiscalización 57

CAPÍTULO IV
SERVICIO ADMINISTRATIVO
Art. 93 Creación y supresión de plazas 58
Art. 94 Jefaturas y asesorías 58
Art. 95 Reglamento interno de trabajo 58
Art. 96 Obligación de confidencialidad 58

TÍTULO IV
PROCEDIMIENTOS
CAPÍTULO I
ASPECTOS GENERALES
Art. 97 Respeto de derechos y garantías 59
Art. 98 Informalidad en el procedimiento 59
Art. 99 Potestad para dictar medidas cautelares 59
Art. 100 Tipos de medidas cautelares 60
Art. 101 Actas 60
Art. 102 Formación del expediente 60
Art. 103 Requisitos de validez 60
Art. 104 Plazos y notificaciones 61
Art. 105 Improcedencia 61
Art. 106 Motivación de Resoluciones 61
Art. 107 Prescripción 61

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

Art. 108 Centro de Solución de Controversias 61
Art. 109 Denuncia 62
Art. 110 Avenimiento 62
Art. 111 Conciliación 63
Art. 112 Incomparecencia a la audiencia 63
Art. 113 Autoridad competente 64
Art. 114 Igualdad de las partes 64
Art. 115 Mediación 64
Art. 116 Audiencia de mediación 64
Art. 117 Acuerdo de mediación 64
Art. 118 Acuerdos con Centros de Mediación y Arbitraje 65
Art. 119 Arbitraje 65
Art. 120 Tipos de Arbitraje 65
Art. 121 Solicitud de arbitraje 66
Art. 122 Principios de la excepción del arbitraje 67
Art. 123 Notificación 67
Art. 124 Contestación 67
Art. 125 Nombramientos de árbitros 68
Art. 126 Recusación e impedimentos 68
Art. 127 Sustitución de árbitros 69
Art. 128 Inicio y duración del arbitraje 69
Art. 129 Audiencia de instalación del tribunal 69
Art. 130 Demanda y su modificación 69
Art. 131 Contestación de la demanda 70
Art. 132 Audiencias de prueba y su valoración 70
Art. 133 Prueba pericial 70
Art. 134 Audiencia de alegatos 70
Art. 135 Laudo 71
Art. 136 Audiencia de notificación 71
Art. 136-A Procedimiento abreviado para menor cuantía 71
Art. 137 Aclaración, corrección o adición del laudo arbitral 73
Art. 138 Recurso de nulidad 73
Art. 139 Causales de nulidad del laudo 73

Art. 140 Admisibilidad y rechazo 74
Art. 141 Procedimiento y caducidad del recurso 74
Art. 142 Valor del laudo arbitral 75

CAPÍTULO III
PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO

Art. 143 Inicio del procedimiento 75
Art. 144 Trámite 76
Art. 144-A Procedimiento simplificado 76
Art. 145 Citación del denunciado 77
Art. 146 Fase probatoria 77
Art. 147 Resolución final 77
Art. 148 Aclaraciones y correcciones 77
Art. 149 Resoluciones 78
Art. 150 Conservación de la acción civil y otras 78
Art. 150-A Capacidad para ser parte y legitimación procesal 78

TÍTULO V
SISTEMA NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
CAPÍTULO I
ASPECTOS GENERALES

Art. 151 Sistema 79
Art. 152 Coordinador del Sistema 79
Art. 153 Actividades del Sistema 79
Art. 154 Actividades de control de calidad 80

CAPÍTULO II
LA COOPERACIÓN

Art. 155 Requerimiento de información 80
Art. 156 Intercambio de la información 80
Art. 157 Utilización de la información intercambiada 81
Art. 158 Solicitudes para la aplicación de medidas 81
Art. 159 Coordinación de medidas de protección a los consumidores 81
Art. 160 Denuncias y base de datos 81

CAPÍTULO III
LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES
Art. 161 Libro de asociaciones 81
Art. 162 De las asociaciones de consumidores..... 81
Art. 163 Condiciones para la acreditación..... 82
Art. 164 Requisitos para ser acreditadas 82

TÍTULO VI
DISPOSICIONES FINALES, TRANSITORIAS, DEROGATORIAS Y VIGENCIA
CAPÍTULO ÚNICO
ALCANCES
Art. 165 Referencias en otras leyes 83
Art. 166 Reglamento..... 83
Art. 167 Aplicación supletoria de la legislación común..... 83
Art. 168 Procedimientos administrativos pendientes y contratos vigentes 83
Art. 169 Nombramiento del primer Presidente de la Defensoría, miembros del Consejo Consultivo y del Tribunal Sancionador..... 84
Art. 170 Transferencia de recursos 84
Art. 171 Derogatoria 85
Art. 172 Vigencia 85
Disposiciones especiales 86
Vigencia..... 86

"En definitiva, la protección al consumidor no sólo favorece directamente a los usuarios de productos y servicios, a los consumidores, sino que abre las puertas a un proceso de transparencia, de mejora de la calidad y de la competitividad sobre la base de intercambios justos".

Mauricio Funes, Presidente de la República,
18 de agosto de 2010, durante el
lanzamiento oficial de la Política Nacional
de Protección al Consumidor.

Defensoría
del Consumidor

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 aquéllos;

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

CAPÍTULO 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 estos personas naturales o jurídicas en cuanto a los actos jurídicos celebrados entre ellos, relativos a la distribución, depósito, venta, arrendamiento comercial o cualquier otra forma de comercialización de bienes, o contratación de servicios.

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) Ser protegido de las alzas de precios de los bienes y servicios esenciales de acuerdo a lo establecido en el literal C del Art. 58 de esta Ley;

b) Ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados;

c) 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;

d) Ser protegido contra la publicidad engañosa o falsa en los términos establecidos en el Inc. 4° del Art. 31 de esta Ley;

e) Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente;

f) Ser educado e informado en materia de consumo en la forma en que se establece en el Capítulo VI del presente Título; así como agruparse en Asociaciones de Consumidores para la protección de sus intereses;

g) Elegir libremente y a recibir un trato igualitario en similares circunstancias, sin discriminación o abuso de ninguna clase;

h) 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;

i) Reclamar y recibir compensación en el caso que los productos o servicios sean entregados en calidad, cantidad o forma diferente de la ofrecida, pudiendo elegir cualquiera de las siguientes opciones: la reparación del bien, exigir el cumplimiento de la oferta de acuerdo a los términos originales, 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 conforme a lo previsto en el Art. 34 de esta Ley;

j) Acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito;

k) Defender 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;

l) Ser protegidos de prácticas abusivas y de la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos;

m) 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;

n) Recibir de parte del proveedor una explicación detallada de todas las obligaciones y condiciones estipuladas en el contrato y sus anexos, a las cuales se comprometen cumplir las partes y leer por sí mismo el contenido de los contratos;

o) A que no se le prorrogue o renueve un contrato de plazo determinado sin su consentimiento expresado por escrito; y

p) Desistir o retractarse de un contrato en los términos establecidos en la presente Ley. (2)

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.

Colectivo de consumidores con discapacidad
Art. 5-A.- En razón de las especiales circunstancias que en ellos concurren, las personas con discapacidad física, mental, sicológica o sensorial, en tanto consumidoras, gozarán de especial protección por parte de todos los Órganos del Estado y, en especial, por parte de la Defensoría del Consumidor quien, en el marco de las atribuciones que le confiere la presente ley, procurará:

a) Contribuir a su inclusión social como consumidores y usuarios, mediante la adopción de medidas para la educación, la prevención y la atención de reclamaciones de este colectivo;

b) Promover acciones de sensibilización, estudio e información sobre diferentes temas relacionados con el consumo de las personas con discapacidad en cuanto al acceso a los bienes y servicios, especialmente de aquéllos ofrecidos directamente por la Administración Pública; y,

c) Impulsar la colaboración entre el colectivo de los discapacitados, las organizaciones de consumidores y las instituciones públicas relacionadas con el tema, con el fin de desarrollar programas conjuntos a favor de la defensa de los derechos de las personas con discapacidad como consumidores de productos y servicios. (2)

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.

i) Entregar gratuitamente a la Defensoría la o las muestras requeridas de productos para la verificación del cumplimiento de la Ley, reglamentos y normas técnicas de carácter obligatorio de conformidad al Art. 58 literal J. Siempre que fuera posible, dichas muestras deberán ser restituidas sin más modificaciones que las causadas por la aplicación de las pruebas a las que fueren sometidas. (2)

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

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.

CAPÍTULO 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.

Comisiones y recargos

Art. 12-A.- Solo podrán cobrarse las comisiones identificadas y descritas en el contrato, y que correspondan a un servicio adicional efectivamente prestado por el proveedor y que no sea inherente al producto o servicio contratado por el consumidor.

Se entenderá por servicio inherente al producto o servicio contratado por el consumidor, aquel que es necesario para la efectiva prestación del objeto o finalidad del contrato.

Únicamente procederá el cobro de recargos por incumplimiento contractual por parte del consumidor, cuando éste esté debidamente identificado en el respectivo contrato.

Las comisiones y recargos aplicables a los productos o servicios contratados deberán ser leídos y explicados al consumidor al momento de la contratación.

No podrán establecerse comisiones o recargos por la administración o manejo de créditos, según lo establecido en el Inc. 1° del presente artículo, y tampoco podrán

cobrarse cuando sean generadas por responsabilidad, por actuación u omisión del proveedor, o fallas en su sistema informático.

La tasa de interés y la cuantía de las comisiones y recargos aplicados al tipo de servicio contratado en el período facturado y los aplicables en el siguiente periodo, cuando corresponda, deberá informarse y explicarse al momento de la contratación, además deberán notificarse mensualmente estos al consumidor a través del estado de cuenta, documento de cobro o pago o los medios indicados en el contrato para tal fin.

Solo procederá el sobregiro originado por la adquisición de bienes y servicios por parte del consumidor, y siempre que esté autorizado expresamente en el contrato o documento legal otorgado al efecto, dentro del límite establecido en el mismo. No podrá cobrarse intereses, comisiones o recargos generados por sobregiro que no se hayan pactado en el contrato o documento que lo ampare. (2)

De la venta a plazo de bienes muebles

Art. 12-B.- Los proveedores que vendan bienes muebles a plazos, o que brinden servicios de financiamiento para la adquisición de los mismos, directamente o por medio de terceros, deberán cumplir con las mismas obligaciones indicadas en esta Ley para los proveedores de servicios financieros.

Los contratos de venta a plazo de bienes muebles, deberán consignar de manera clara y expresa, al menos la siguiente información:

a) El nombre y apellidos o razón social y domicilio de las partes contratantes; y en los contratos de financiación, el nombre o razón social del financiador y su domicilio;

b) Naturaleza del contrato;

c) Identificación del bien objeto del contrato, y sus características generales y especificas;

d) Precio de venta del bien al contado;

e) Plazo del contrato;

f) Importe de desembolso inicial y saldo de capital adeudado cuando existan, tasa de interés y número de cuotas estimadas e importe de las mismas para el pago del referido saldo, o descripción de la forma de financiamiento;

g) Lugar y fecha para la realización de los pagos y condiciones para el pago en días no hábiles;

h) La cláusula penal de reserva de dominio o cualquier otra forma de garantía permitida por la ley, y constancia de los documentos de obligación suscritos con el consumidor en relación al contrato;

i) Condiciones de la garantía del bien objeto del contrato;

j) Lugar y fecha de la contratación; y

k) Firmas de las partes contratantes. (2)

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 reintegrarle lo pagado, pero podrá retener en concepto de gastos administrativos, una cantidad que no podrá exceder del monto que resulte de calcular el interés legal mercantil sobre la cantidad entregada, bien en concepto de prima, anticipo o precio total. El interés se calculará teniendo en cuenta el tiempo transcurrido entre la fecha que se realizó el pago y la fecha en la que se desistió del contrato. (2)

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.

Derecho de retracto

Art. 13-A.- El derecho de retracto de un contrato es la facultad del consumidor de dejar sin efecto el contrato unilateralmente, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización alguna, siempre y cuando no se hubiera perfeccionado por no haber transcurrido el plazo de ocho días, o no se hubiera empezado a hacer uso del bien, o el servicio no se hubiese empezado a prestar.

a) El derecho de retracto podrá ejercerse en los siguientes casos:

I. En la compra de bienes y contratación de servicios ofrecidos por el proveedor o un tercero que actúe por su cuenta fuera del establecimiento mercantil, en reuniones convocadas con dicho objetivo por el proveedor y donde el consumidor deba expresar su aceptación dentro del mismo día de la reunión. Todos los contratos celebrados fuera del establecimiento del proveedor en los que no exista solicitud se presumen sometidos a lo dispuesto en este artículo, de modo que corresponderá al proveedor la prueba en contrario;

II. En los contratos a distancia, es decir, los contratos celebrados con los consumidores en el marco de una actividad empresarial, sin la presencia física simultánea de los contratantes, siempre que la oferta y aceptación se realicen de forma exclusiva a través de una técnica cualquiera de comunicación a distancia y dentro de un sistema de contratación a distancia organizado por el empresario. Entre otras, tienen la consideración de técnicas de comunicación a distancia: los impresos, con o sin destinatario concreto; las cartas en formularios; la publicidad en prensa con cupón de pedido; el catálogo; el teléfono, con o sin intervención humana, cual es el caso de las llamadas automáticas o el audio texto; el correo electrónico; el fax y la televisión;

III. Cuando así se reconozca en la oferta, promoción, publicidad o en el propio contrato.

b) Además de lo señalado en el literal a) de este artículo, el ejercicio del derecho de retracto estará sujeto a las siguientes reglas:

I. En los casos en los que de conformidad con esta disposición proceda el retracto, el contrato no se perfeccionará sino hasta que transcurra el plazo establecido para su ejercicio. El plazo para ejercer el derecho de retracto se contará desde que se entregó el bien contratado o desde la fecha de celebración del contrato, si el objeto de éste fuera la prestación de servicios;

II. El ejercicio del derecho de retracto no estará sujeto a formalidad alguna, bastando que se acredite por escrito y que se pueda establecer fehacientemente la fecha en la que se comunicó al proveedor. La comunicación deberá hacerse

en el domicilio del proveedor o en cualquiera de sus establecimientos y si éste rehusare aceptar la comunicación, el consumidor podrá acudir a la Defensoría del Consumidor a comunicar su deseo de hacer valer el derecho de retracto, y el Director del Centro de Solución de Controversias certificará la solicitud del consumidor. En el caso del numeral II) del literal a) de esta disposición, la comunicación también podrá hacerse en los mismos medios empleados para celebrar el contrato. El riesgo de la pérdida del bien será asumido por el consumidor;

III. Serán nulas las cláusulas que impongan al consumidor y usuario una penalización para el ejercicio de este derecho, pero éstos responderán de los gastos administrativos que pudo haberle generado el contrato al proveedor, los cuales no podrán exceder del monto que resulte de calcular el interés legal mercantil sobre la cantidad entregada, bien en concepto de prima, anticipo o precio total. El interés se cobrará teniendo en cuenta el tiempo transcurrido entre la fecha que se realizó el pago y la fecha en la que se desistió del contrato;

IV. Una vez que el consumidor haya ejercido el derecho de retracto, el proveedor estará obligado a devolver las sumas abonadas por el consumidor y dentro del plazo máximo de quince días desde la comunicación del retracto;

V. El desembalaje necesario para apreciar y para la comprobación del bien no implica haberlo usado. No obstante, el consumidor y usuario deberán restituir en buen estado el bien y los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección o su valor respectivo, previamente informado;

VI. En aquellos casos en que el precio del bien o servicio haya sido cubierto total o parcialmente con un crédito otorgado al consumidor por el proveedor o por un tercero, previo acuerdo entre éste y el proveedor, lo que deberá indicarse en el contrato de crédito, el retracto resolverá dicho crédito. El proveedor estará obligado a notificar al tercero sobre el ejercicio del derecho de retracto del consumidor. En caso de haber costos involucrados, por ejemplo la cancelación de garantías, éstos serán de cargo del consumidor, cuando el crédito haya sido otorgado por un tercero. (2)

Derecho a darse de baja

Art. 13-B.- Una vez que haya cumplido sus obligaciones contractuales, el consumidor tendrá derecho a exigir la cancelación o a darse de baja de la prestación de un bien o servicio continuo o de tracto sucesivo con las mismas o similares facilidades que tuvo para contratar. Todo proveedor está obligado a

informar al consumidor al momento de la contratación, sobre el procedimiento para ejercer este derecho.

Cuando de acuerdo con esta disposición proceda solicitar la baja de un servicio, el proveedor deberá hacerla efectiva dentro de los diez días siguientes a la fecha en la que se solicitó. Una vez transcurrido dicho plazo sin que el proveedor hubiera hecho efectiva la baja, se entenderá que ésta se ha producido automáticamente y que, por lo tanto, en adelante ya no habrá ninguna obligación para el consumidor.

El proveedor deberá informar directamente al consumidor, treinta días antes de la finalización del contrato, para que el consumidor manifieste su voluntad por escrito, de continuar o no con el servicio. (2)

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.

El proveedor estará obligado a señalar en los boletos y talonarios la forma en que hará saber los resultados del concurso o sorteo. (2)

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 aplicará lo establecido en el Art. 19, literal m) de esta ley; y

h) Imponer cualquier medio alterno de solución de controversias en los contratos de adhesión.

i) Las cláusulas que supongan la imposición de una penalización que no corresponda al daño causado al proveedor por el incumplimiento del contrato por parte del consumidor. Para analizar la correspondencia entre el daño causado y la penalización, se tendrá en cuenta entre otros aspectos, el valor del contrato, su estado de ejecución, los costos demostrables incurridos por el proveedor y la naturaleza de las prestaciones de las partes. (2)

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, que sean parte de las ofertas comerciales o que por los usos y costumbres sean ofrecidos en conjunto;

b) Condicionar la contratación a que el consumidor firme en blanco letras de cambio, pagarés, facturas o cualquier otro documento de obligación, u otro considerado como anexo del contrato; salvo que, tratándose de títulos valores, 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) Utilizar cualquier maniobra o artificio para la consecución de alza de precios o acaparamiento de: alimentos, artículos de primera necesidad y de servicios esenciales; (2)

i) Negarse a detallar el destino de todo pago que efectúe el consumidor;

j) Imputar o registrar los pagos hechos por el consumidor, con una fecha posterior a aquélla en la que efectivamente se hizo;

k) Prorrogar o renovar automáticamente un contrato de plazo determinado sin el consentimiento del consumidor expresado por escrito; salvo que lo dispuesto en este literal ya esté regulado en otras leyes especiales;

l) Cobrar cargos por pago extemporáneo, cuando en la fecha ultima de pago las oficinas o establecimientos del proveedor se encuentren cerradas por tratarse de días no hábiles, días feriados, caso fortuito, fuerza mayor o por cualquier otra circunstancia que sea responsabilidad del proveedor, como la falta de funcionamiento de los sistemas electrónicos de cobros; en todos los casos, la fecha de pago se prorrogará para el siguiente día hábil.

m) Cobrar por servicios no prestados, salvo en el caso de los cobros mínimos de acceso a los servicios públicos. (2)

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 títulos valores 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.

n) Informar directamente al consumidor, sin cargo alguno, el estado de cuenta, de acuerdo a la periodicidad de pago convenido, con el detalle de los saldos y operaciones activas de los productos o servicios contratados, a través de los medios indicados en el contrato para tal fin. (2)

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.

Finiquito
Art. 26-A. Una vez extinguida una relación contractual, el proveedor deberá entregar el finiquito o la cancelación y las garantías, dentro del plazo máximo de 15 días contados a partir del último pago, salvo que se establezca un plazo distinto en otras leyes especiales. (2)

CAPÍTULO IV
DERECHO A LA INFORMACIÓN

Obligación 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, advertencias y riesgos previsibles.

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

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, el precio total o los elementos que lo hagan determinable, la 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. (2)

Publicidad ilícita, engañosa o falsa
Art. 31.- Se considerará publicidad ilícita la siguiente:

a) La publicidad que atente contra la dignidad de la persona o vulnere el derecho al honor, a la intimidad y a la propia imagen reconocidos en la Constitución, especialmente en lo que se refiere a la mujer, juventud, infancia o grupos minoritarios. Se entenderán incluidos en la previsión anterior, los anuncios que presenten a las mujeres de forma vejatoria, bien utilizando particular y directamente su cuerpo o partes del mismo, como mero objeto desvinculado del producto que se pretende promocionar, o bien su imagen asociada a comportamientos estereotipados.

b) La publicidad engañosa o falsa, es decir 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, pudiendo afectar su comportamiento económico. Para determinar si una publicidad es engañosa o falsa se tendrán en cuenta todos sus elementos y principalmente sus indicaciones concernientes a:

I. Las características de los bienes, actividades o servicios, tales como:
— Origen o procedencia geográfica o comercial, naturaleza, composición, destino, finalidad, idoneidad, disponibilidad y novedad.
— Calidad, cantidad, categoría y especificaciones.
— Modo y fecha de fabricación, suministro o prestación.
— Resultados que pueden esperarse de su utilización.

II. Precio completo o modo de fijación del mismo.

III. Condiciones jurídicas y económicas de adquisición, utilización y entrega de los bienes o de la prestación de los servicios.

IV. Motivos de la oferta y promoción.

V. Naturaleza, cualificaciones y derechos del anunciante.

c) La publicidad que infrinja lo dispuesto en la normativa que regule la publicidad de determinados productos, bienes, actividades o servicios.

La responsabilidad por publicidad ilícita 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 suspender cautelarmente la publicidad que se considere ilícita.

Para que la publicidad relativa al precio de los bienes ofrecidos en venta a plazos no se considere engañosa, deberá expresar el precio de adquisición al contado y el precio total a plazos según las cuotas publicadas. En la publicidad, en los

anuncios y ofertas exhibidos en locales comerciales, en los que se ofrezca un crédito o la intermediación para la celebración de un contrato de venta a plazos deberá, en todo caso, indicarse el tipo de interés, así como la tasa efectiva anual. En caso de que se hubiera estipulado un tipo de interés ya sea fijo o variable, en el contrato se establecerá el pago total, según el tipo de interés vigente en el momento de la celebración del mismo, haciendo constar expresamente como se ha calculado. (2)

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.

CAPÍTULO V
GARANTÍAS Y RESPONSABILIDADES SOBRE BIENES Y SERVICIOS

Garantía legal sobre bienes

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 de conformidad con el inciso anterior, serán obligatorias para proveedores y consumidores, y no podrán implicar un límite o renuncia a las garantías otorgadas en la Ley o reglamentos técnicos respectivos.

Las garantías ofrecidas por el fabricante o productor de los bienes y servicios, son obligatorias para sus distribuidores.

En cualquier compraventa de bienes muebles nuevos no perecederos, el proveedor está obligado a garantizar al consumidor la calidad, cantidad, funcionamiento y seguridad de los mismos, acorde con el fin para el cual son fabricados.

El plazo de la garantía, requisitos y procedimiento para hacerla valer se determinarán en la respectiva norma técnica. (2)

Ejecución de garantías

Art. 33-A.- Para los efectos del artículo anterior, el consumidor deberá comunicar el defecto de funcionamiento o la deficiencia del servicio por cualquier medio que garantice la constancia de su recepción, dentro de los treinta días siguientes a la fecha de haberlo descubierto. Correrán por parte del proveedor los costos de transporte y devolución de los bienes hasta el lugar en que dicho bien fue entregado al consumidor al momento de la venta. (2)

Alcances de la garantía

Art. 34.- La garantía comprenderá las reparaciones necesarias para el buen funcionamiento del bien o la correcta prestación del servicio, y habiéndose intentado la reparación del defecto que reduce sustancialmente el uso, valor o seguridad del bien o servicio hasta dos veces sin poder corregirlo, el consumidor tendrá derecho a elegir entre las siguientes opciones: el cumplimiento de la oferta, si esto fuere posible; la sustitución del bien por otro de diferente naturaleza; y la reducción del precio o la devolución de lo pagado. (2).

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 termino durante el cual el bien este 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 concurrieren varias personas, el que pagare 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.

Para la consecución del objetivo establecido en el literal f), la Defensoría del Consumidor y el Ministerio de Educación aunarán esfuerzos para promover la educación en consumo. (2)

Formación continúa
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.

TÍTULO 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.

f) Ofrecer al consumidor, bienes o servicios sin exhibir los precios en los términos descritos en esta ley y su reglamento. (2)

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 celebrare; o de depósitos de dinero o de títulos valores 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;

h) Incumplir las obligaciones establecidas en el Art. 21 de la presente ley.

i) Romper, violar, modificar o inutilizar los sellos, precintas o certificados de control metrológico que, de acuerdo con la normativa técnica obligatoria aplicable, posean los equipos e instrumentos que se utilicen para la medición en el comercio o la industria, en la realización de pruebas o ensayos, en las mediciones científicas, médicas o de cualquier otra índole;

j) Utilizar en todo tipo de transacciones, en documentos públicos, auténticos o privados y en publicidad, unidades de medida distintas a las establecidas en la legislación que rija la materia, o a las autorizadas por la autoridad o institución que tengan dentro de los asuntos de su competencia la metrología, sin que se exprese su equivalente en el sistema legal;

k) Ofrecer sin expresar su equivalencia de acuerdo con el sistema legal, productos con medidas distintas a las determinadas en el sistema internacional de unidades (SI) o a las autorizadas por la autoridad o institución que tenga dentro de su competencia la metrología, normalización, acreditación y certificación;

l) Toda limitación, demora injustificada u obstaculización al ejercicio del derecho de darse de baja, la falta de procedimiento o la falta de comunicación de éste al consumidor al momento de la contratación.

m) Negarse a entregar el finiquito, la cancelación o las garantías del crédito en los términos indicados en esta ley, y

n) Realizar promociones u ofertas especiales de bienes y servicios en contravención a lo dispuesto en esta ley. (2)

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, títulos valores o cualquier otro documento de obligación en blanco; salvo que, tratándose de títulos valores, se cumplan al menos los requisitos establecidos en la literal b) del Art. 18 de la presente ley;

d) Cobrar intereses, comisiones o recargos en contravención a las disposiciones de esta ley y demás aplicables al consumo de bienes o prestación de servicios;

e) Introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales o realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores;

f) Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor, o negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones; y

g) Establecer cláusulas arbitrales en los contratos de adhesión, salvo que hayan sido libremente discutidas por las partes.

h) Producir o comercializar productos envasados con contenido neto fuera de la normativa técnica obligatoria;

i) No entregar las muestras requeridas para la verificación del cumplimiento de la ley y la normativa técnica obligatoria;

j) Usar los sellos de calidad en bienes o servicios o certificados de calidad por lotes, en contravención a lo dispuesto en la normativa técnica obligatoria aplicable; y

k) Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento o de retracto. (2)

CAPÍTULO 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.

El hecho que el proveedor hubiere reparado el daño producido o devuelto lo cobrado indebidamente antes que el Tribunal Sancionador dicte la resolución final, podrá ser valorado como una circunstancia atenuante, en cuyo caso la multa podrá ser inferior al monto que se hubiera establecido en concepto de daño o de lo cobrado indebidamente. (2)

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.

Sanciones accesorias

Art. 50.- El Tribunal Sancionador podrá acordar, como sanciones accesorias, frente a las infracciones en materia de consumo:

a. El decomiso y destrucción de la mercancía vencida, adulterada, o deteriorada, no identificada o que pueda entrañar riesgo para el consumidor;
   Si se tratare de alimentos o bebidas alterados, adulterados, falsificados,

contaminados o no aptos para consumo humano, la Defensoría, a través de sus servicios de inspección y vigilancia, procederá de acuerdo con lo dispuesto en el Art. 90 del Código de Salud, en cuyo caso estas medidas no tendrán el carácter de sanción accesoria.

b. El retiro o cesación definitiva de la publicidad, así como las medidas tendientes a rectificar o corregir los efectos producidos por la publicidad declarada ilícita; para ordenar la rectificación de la publicidad, el Tribunal tendrá en cuenta, entre otros parámetros, la naturaleza del bien o servicio que se promociona, el medio de difusión y el período durante el cual se ha estado difundiendo la publicidad. Si se ha ordenado la rectificación publicitaria, el proveedor deberá obtener la aprobación del Tribunal antes de divulgar la rectificación ordenada. El pronunciamiento del Tribunal deberá realizarse dentro de los dos días hábiles siguientes a la recepción de la propuesta de rectificación ordenada. Si el Tribunal no se pronunciara en el plazo antes establecido, la rectificación publicitaria se entenderá aprobada para todos los efectos jurídicos consiguientes. (2)

Medios de ejecución coercitiva

Art. 50-A.- El Tribunal Sancionador, sin perjuicio de la adopción de otras medidas de ejecución forzosa previstas en el ordenamiento jurídico, para la ejecución de las actuaciones que se mencionan a continuación, podrá imponer, previo requerimiento del cumplimiento a los proveedores, multas coercitivas de hasta cien salarios mínimos mensuales urbanos en la industria con el fin de obligarlos a:

a. Cesar en una conducta que haya sido declarada prohibida en resolución firme conforme a lo dispuesto en la ley;

b. Cumplir los requerimientos que en virtud del art. 146, inciso segundo, haga el Tribunal Sancionador;

c. Cumplir las medidas cautelares. (2)

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. Si se tratare de la afectación a un interés individual, el cumplimiento del arreglo alcanzado en la mediación o conciliación entre el proveedor y el consumidor, excluirá la responsabilidad administrativa del proveedor. Sin embargo, si la afectación fuera a un interés colectivo o difuso, a pesar del arreglo, podrá iniciarse el procedimiento sancionatorio cuando existan elementos sobre el posible cometimiento de una infracción. (2)

Intereses colectivos y difusos
Art. 53.- Para efectos de esta ley se entenderá como intereses colectivos, aquéllos que son comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, vinculados con un proveedor por una relación contractual; y por intereses difusos aquéllos en los que se busca la defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus intereses.

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.

TÍTULO III
LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

CAPÍTULO 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 por que en los instrumentos utilizados en los contratos cumplan con las condiciones necesarias para no violentar los derechos de los consumidores; pudiendo ordenar, previo procedimiento en el que se oirá al proveedor, el retiro inmediato de los formularios que no cumplan tales condiciones cuando se trate de contratos de adhesión;

i) Representar directamente o por medio de apoderados a los consumidores, en el ejercicio de sus derechos y facultades ante las instancias administrativas y judiciales;

j) Velar por el cumplimiento de las normas obligatorias de seguridad, información, etiquetado, calidad, pesos y medidas de los bienes y servicios que se comercializan en el mercado;

k) Organizar, recopilar y divulgar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los precios, tasas o tarifas y características de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado, y de las condiciones de contratación de los mismos, así como toda otra información de interés para los consumidores;

l) Administrar la base de datos relativos a denuncias y atención de consumidores de todos los organismos que forman parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor;

m) Realizar y promover investigaciones en el área de consumo;

n) Apoyar, fomentar y llevar un listado de las asociaciones de consumidores acreditadas dentro del Sistema Nacional de Protección del Consumidor;

o) Proponer a las instituciones competentes, la formulación de normas jurídicas o técnicas, en materia de protección al consumidor;

p) Fomentar en los proveedores la adopción de normas y políticas orientadas a prevenir infracciones a esta ley, así como de una mejor atención al cliente y otorgar reconocimientos a las personas, empresarios o entidades que se distingan en el respeto, protección y ayuda al consumidor, de conformidad con los criterios que se establezcan reglamentariamente;

q) Promover que las entidades públicas y privadas que prestan servicios públicos elaboren Cartas de Derechos de los Usuarios y las den a conocer a éstos; y

r) Las demás atribuciones y facultades que le confiera la ley.

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.

CAPÍTULO II
ORGANIZACIÓN

SECCIÓN A
DISPOSICIONES GENERALES

Organización administrativa

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

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.- Los servidores públicos de la Defensoría del Consumidor responderán en los términos establecidos en el Art. 245 de la Constitución de la República, de los daños y perjuicios que pudieran causar en el ejercicio de sus cargos. (2)

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 los 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.

Delegación y sustitución temporal
Art. 71.- En el caso de incapacidad física o mental de carácter temporal, renuncia o destitución de la Presidenta o Presidente de la Defensoría del Consumidor, será sustituido por la Presidenta o Presidente del Tribunal Sancionador, quien tendrá todas las atribuciones asignadas a la Presidencia de la institución.

En cualquier otro caso de ausencia temporal y justificada, la Presidenta o Presidente de la Defensoría podrá delegar el ejercicio de sus atribuciones en un servidor público que ocupe el cargo de Director dentro de la institución. (2)

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 y realizar propuestas a la Presidenta o Presidente de la Defensoría en materia de protección de los derechos de los consumidores, así como de la organización y funcionamiento de la Defensoría. (2)

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 y las resoluciones se tomarán por mayoría simple y el miembro que se oponga a la resolución deberá razonar su voto.

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

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 demás miembros del Tribunal serán nombrados por el Presidente de la República y deberán reunir los mismos requisitos establecidos para ser Presidente de la Defensoría, debiendo dos de ellos ser abogados de la República que hubieren obtenido la autorización para ejercer la profesión cinco años antes de su nombramiento.

Período 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) Ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original. Entre las medidas para lograr la reposición de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien; la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio; y

d) Conocer de los demás asuntos que tiene atribuidos por Ley. (2)

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, y 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 asesorías
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 laborales, el reglamento interno de trabajo. Todo lo referente a horarios de trabajo, permisos, licencias, asuetos, vacaciones, aguinaldos y demás prestaciones sociales en favor de su personal, serán fijados en dicho reglamento.

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 les prohíbe prevalerse del cargo para ejercer influencias indebidas en la Defensoría, recibir directa o indirectamente dinero y otros efectos que en concepto de obsequio, dádiva u otra forma proceda de los sujetos a las disposiciones de la presente ley, ya sea directamente de éstos o de sus administradores, funcionarios, apoderados, representantes legales, jefes o empleados.

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

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

TÍTULO IV
PROCEDIMIENTOS

CAPÍTULO I
ASPECTOS GENERALES

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

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

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 las medidas cautelares que pueden adoptarse de conformidad con la presente ley se encuentran:

a) El retiro o suspensión provisional de la producción o comercialización de bienes o prestación de servicios;

b) El decomiso provisional de bienes peligrosos, adulterados, deteriorados o falsificados;

c) Ordenar el cese de actividades prohibidas en la ley u ordenar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la misma; y

d) La rendición de fianza suficiente para garantizar los resultados de los procedimientos.

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 intervenientes y, cuando alguno no supiere o no pudiere firmar, lo hará alguien a ruego y si alguno no quisiere firmar, se hará mención de ello.

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

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 aquéllas que estén inseparablemente unidas a otras sobre las que las partes no tengan poder de disposición y no sean susceptibles de transacción.

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

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 fuera declarada inadmisible, 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 prueba de la relación contractual, a fin 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 un 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, oirá a ambas partes y pondrá fin al debate en el momento que considere oportuno; hará ver a los interesados la conveniencia de resolver el asunto en una forma amigable; pero si no llegaren a un acuerdo les propondrá la solución que estimen equitativa, debiendo los comparecientes manifestar si la aceptan total o parcialmente o si la rechazan.

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.

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

El mediador podrá celebrar audiencias privadas con cada uno de los interesados previa comunicación y consentimiento de la otra parte. Durante todo el procedimiento de mediación los mediadores 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 y su reglamento, el cual podrá ser modificado por las partes de común acuerdo, siempre que se respeten los principios de igualdad, audiencia, contradicción y debido proceso.

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.

La Defensoría podrá implementar sistemas generales y voluntarios de adhesión de proveedores al arbitraje de consumo, para lo cual se requerirá la expresión de su voluntad por medio de ofertas públicas o por declaraciones de sometimiento depositadas en la Defensoría, en los que conste de manera inequívoca la voluntad del proveedor de someter sus controversias en materia de consumo, al arbitraje regulado en la presente ley y previo cumplimiento de los requisitos establecidos en el reglamento.

La Defensoría podrá crear administrativamente sistemas de incentivos para los proveedores que se adhieran de manera general al arbitraje de consumo. (2)

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, es aquel en que los árbitros proceden con entera libertad, deciden según sea mas 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 procedimiento de conciliación o mediación previo. En el caso que el consumidor o el proveedor hayan solicitado el procedimiento arbitral, la Defensoría deberá cumplir el procedimiento establecido en los artículos siguientes.

También procederá el arbitraje si las partes han aceptado someterse a este procedimiento en la etapa de conciliación o mediación o si así lo hubieran convenido en el contrato o en cláusula compromisoria al mismo. Si se trataré de contratos de adhesión la cláusula arbitral no deberá formar parte de las cláusulas impresas en los formularios utilizados, sino que debe aparecer como cláusula adicional libremente discutida por las partes.

El arbitraje será gratuito para las partes, salvo que estas decidan contratar árbitros 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 arbitraje entre las partes, deberá anexarse copia de dicho acuerdo; y

e) Lugar o medio técnico para recibir notificaciones.

Principios de la excepción del arbitraje
Art. 122.- La excepción de arbitraje se regirá por los siguientes principios:

a) El convenio arbitral implica renuncia de las partes a iniciar proceso judicial sobre la materia o controversias sometidas al arbitraje; y

b) La autoridad judicial que tome conocimiento de una controversia sujeta a convenio arbitral, debe declararse incompetente de conocer del caso cuando lo solicite la parte judicialmente demandada. En este caso, dicha parte puede oponer la excepción de arbitraje, que habrá de ser resuelta sin mayor trámite y sin lugar a recurso alguno contra la decisión.

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, deberán 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 y se archivará el expediente, siempre y cuando no existan elementos sobre el posible cometimiento de una infracción, pues en tal caso se tramitará el correspondiente procedimiento sancionador de conformidad con el Art. 143, letra d). (2)

En caso de aceptar el arbitraje propuesto, su contestación deberá reunir en lo pertinente los requisitos establecidos para la solicitud de arbitraje.

El arbitraje de consumo será en equidad, salvo que el monto de la reclamación sea superior a tres mil dólares, y que las partes opten por el arbitraje técnico o de Derecho en la etapa de conciliación, o cuando el acuerdo de sometimiento a la jurisdicción arbitral de consumo se realice ante la Defensoría del Consumidor. (2)

Cuando se actúe por medio de apoderado o representante legal, deberá legitimarse adecuadamente la personería con la que actúa.

En caso de que exista acuerdo previo, la Defensoría notificará de la presentación de la solicitud a la otra parte, a efecto de que designe el árbitro que le corresponde si procediere o acuerde la designación del árbitro único según sea el caso, si tuviere estas facultades; de no hacerlo, el nombramiento lo hará la Defensoría.

Nombramiento de árbitros
Art. 125.- En caso de disputas cuya cuantía sea de hasta tres mil dólares de los Estados Unidos de América, conocerá del procedimiento abreviado para menor cuantía 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, en el procedimiento común regulado en los artículos siguientes, 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 presente artículo, 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. (2)

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 y de no hacerlo, la Defensoría procederá a su sustitución.

Inicio y duración del arbitraje
Art. 128.- Una vez el árbitro único o el tercer árbitro, según sea el caso, manifieste su aceptación del cargo a la Defensoría y a las partes por escrito, iniciará el plazo del proceso arbitral, debiendo dictarse el laudo dentro de los sesenta días siguientes para el procedimiento común y cuarenta días para el procedimiento abreviado para menor cuantía, salvo que las partes acuerden prorrogar dichos términos. (2)

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 el consumidor presente su demanda. (2)

Demanda y su modificación
Art. 130.- La demanda deberá contener como requisitos mínimos:

a) Nombre y dirección de las partes;

b) La relación de los hechos;

c) El petitorio;

d) La enumeración y ofrecimiento de la prueba; y

e) Designación del lugar o medio técnico para recibir notificaciones y lugar para emplazar al demandado.

A la demanda se anexará la prueba documental que se pretenda hacer valer y en su caso el comprobante del recibo de pago de los honorarios de los árbitros.

El ofrecimiento y aportación de prueba referente a hechos nuevos o supervenientes quedarán sujetos a la resolución motivada del tribunal arbitral para su aceptación, basándose en los principios de igualdad procesal, contradicción y seguridad jurídica. La demanda sólo podrá modificarse antes de la contestación de la misma.

Contestación de la demanda
Art. 131.- La contestación de la demanda deberá llenar en lo pertinente, los requisitos establecidos para la demanda, y deberá realizarse en el plazo de cinco días hábiles contados a partir de la notificación del auto de admisión de aquella.

Al contestarse la demanda podrá reconvenirse al demandante, en cuyo caso éste deberá contestar la reconvención en el término de cinco días hábiles contados a partir de la notificación de la misma de la reconvención.

Con la contestación deberán oponerse las excepciones que se pretendan hacer valer.

Audiencias de prueba y su valoración
Art. 132.- Las audiencias de prueba, se realizarán previa cita de las partes y con la presencia de todos los miembros del tribunal.

Las pruebas serán valoradas según las reglas de la sana crítica.

Prueba Pericial
Art. 133.- En el curso de los procedimientos de arbitraje establecidos en la presente ley, podrá recurrirse a la opinión de uno o más peritos nombrados por el árbitro, excepto que todas las partes propongan espontánea y unánimemente el nombramiento de dos peritos o de uno solo. Para este efecto, se prevendrá a las partes que concurran a la oficina del Centro de Solución de Controversias y Medios Alternos de Solución de Conflictos de la Defensoría del Consumidor en las horas de la audiencia del día siguiente al de la fecha de notificación del auto respectivo; y si no concurrieren todas ellas, o no se pusieren de acuerdo en el nombramiento, el árbitro procederá a efectuarlo. En el caso de discordia entre los peritos, el árbitro nombrará un tercero para que la dirima.

Los peritos nombrados serán remunerados por la Defensoría, salvo que las partes decidan nombrarlos, en cuyo caso asumirán el costo de los mismos.

Los peritos están obligados a hacer uso confidencial de la información que se les proporcione para los casos en los cuales haya contención entre partes, así como de los informes que ellos generen.

Audiencia de alegatos
Art. 134.- Los alegatos serán orales y las partes presentarán al tribunal arbitral un resumen escrito de ellos.

Laudo
Art. 135.- El laudo se dictará por escrito y será definitivo, inapelable y obligatorio para las partes, quienes deberán cumplirlo dentro de los quince días siguientes a la notificación.

El tribunal deberá siempre fundamentar o motivar su laudo según sea el caso; deberá ser firmado por los árbitros y contendrá la fecha y lugar en que se dictó.

Cuando haya tres árbitros y uno de ellos no firme, se indicará en el laudo el motivo de la ausencia de la firma.

El laudo arbitral y cualquier otra decisión del tribunal 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.

Procedimiento abreviado para menor cuantía
Art. 136-A. Las solicitudes de arbitraje cuya pretensión sea de cuantía indeterminada y aquellas que sean de un monto inferior a los tres mil dólares de los Estados Unidos de América, se regirán por el proceso abreviado para menor cuantía regulado en la presente ley y su reglamento.

En el procedimiento abreviado para menor cuantía, cuando el árbitro único manifieste su aceptación del cargo, la Defensoría procederá a notificar al Consumidor a fin de que presente su demanda por escrito dentro de los cinco días posteriores.

Recibida la demanda, el árbitro procederá a resolver por medio de auto sobre la admisión de la misma, en el plazo de tres días desde su presentación. Si constatara, tras el examen de la misma, que se cumplen todos los presupuestos procesales y que no tiene defectos, dictará auto de admisión.

Si la demanda tuviera defectos subsanables, el árbitro advertirá a la parte sobre los mismos, otorgándole el plazo de tres días para que los subsane, advirtiéndole

que si no lo efectuase, la declarará inadmisible. Más, si los defectos de la demanda fueran insubsanables, el árbitro dictará auto declarándola improponible.

La parte demandada tendrá un plazo de ocho días, contados desde la fecha de notificación de la reclamación, para contestar la misma y con ésta deberá agregarse la prueba documental de la que pretendiera valerse.

Contestada la demanda o vencido el plazo para hacerlo sin que el demandado lo hubiera hecho, el árbitro fijará audiencia para que concurran las partes, en un plazo máximo de ocho días.

Si por causa justificada la audiencia no pudiera realizarse, el árbitro señalará por única vez una nueva fecha para su práctica, la que se desarrollará, aún en el caso de incomparecencia del consumidor o del proveedor reclamado.

La audiencia será oral, pudiendo las partes hacer las alegaciones que consideren necesarias para la mejor defensa de sus intereses. Las excepciones a la reconvención, en caso de existir, se alegarán en la audiencia.

En la audiencia, el árbitro deberá intentar la conciliación entre las partes, la que de lograrse, el acuerdo será elevado a la categoría de laudo arbitral definitivo.

No lograda la conciliación, el árbitro oirá a las partes y ordenará la producción de las pruebas que estime pertinentes. Las partes podrán solicitar, al menos con tres días de antelación a la fecha de la audiencia, aquellas pruebas que, para practicarse en la misma, necesiten diligencias de citación o requerimiento.

Oídas las partes, el árbitro podrá dictar sin más trámite el laudo si lo estima conveniente, caso contrario, el laudo deberá dictarse en el plazo máximo de tres días, contados a partir de la fecha de finalización de la audiencia, el cual será notificado de forma escrita a las partes.

Los demás aspectos del procedimiento abreviado serán regulados en el reglamento de la ley, considerándose estas como reglas de arbitraje institucional; pudiendo el árbitro decidir sobre cuestiones del procedimiento aplicables de manera supletoria a lo anterior, los procedimientos establecidos para el procedimiento general regulados en la presente ley.

Los plazos a los que se refiere el proceso abreviado de menor cuantía serán contados en días calendario. (2)

Aclaración, corrección o adición del laudo arbitral

Art. 137.- El laudo estará sujeto a aclaración, corrección o adición; la petición para tales efectos deberá ser presentada por cualquiera de las partes dentro de los tres días hábiles siguientes al de la audiencia de laudo. El tribunal deberá aclarar, complementar o corregir el laudo, si fuere procedente, dentro de un plazo no mayor de cinco días hábiles contados a partir de la petición respectiva.

La adición sólo procederá para hacer las condenaciones o reformas convenientes en cuanto a daños y perjuicios, intereses y frutos.

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 resolutiva 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 solo podrán invocarse cuando hayan sido alegadas en el proceso arbitral y no se hayan saneado o convalidado en el transcurso del mismo.

Admisibilidad y rechazo
Art. 140.- La Cámara de Segunda Instancia competente rechazará el recurso de nulidad cuando aparezca manifiesto que su interposición es extemporánea o cuando las causales no corresponden a ninguna de las señaladas en el artículo anterior.

En la providencia por medio de la cual la Cámara se avoque al conocimiento del recurso, si éste resultare procedente, ordenará el traslado sucesivo por cinco días hábiles al recurrente para que lo sustente y a la parte contraria para que presente su alegato. Los traslados se correrán en la secretaría y sin necesidad de nueva providencia.

En caso de que el recurso no sea sustentado por el recurrente, la Cámara de Segunda Instancia lo declarará inadmisible 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 “a” y “c”, el procedimiento se iniciará con la certificación que al efecto remita el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría, la que deberá ser remitida en un plazo máximo de diez días, contados desde la última audiencia con el consumidor.

En el caso del literal “b”, por denuncia escrita de la Presidenta o del Presidente de la Defensoría o por las asociaciones de consumidores acreditadas; y, en el caso del literal “d”, por denuncia escrita de la Presidenta o Presidente de la Defensoría.

La denuncia a que se refieren los incisos anteriores, deberá exponer la identificación y datos generales del denunciante y del proveedor, las conductas observadas, disposiciones legales que se consideren infringidas, así como la calificación que le merezcan los hechos, la pretensión del denunciante y otros datos que considere oportunos; además la Presidenta o Presidente de la Defensoría expondrá las medidas cautelares que hubiere ordenado, y las asociaciones de consumidores podrán solicitar las que consideren necesarias. (2)

Trámite
Art. 144.- El Tribunal, una vez recibida la denuncia, 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 no cumple los requisitos legales establecidos en el artículo anterior, el Tribunal prevendrá al denunciante para que en el plazo máximo de tres días cumpla o subsane lo observado.

En la formulación de la prevención, se indicará al denunciante que, de no cumplir con los requisitos que se le exigen, se declarará inadmisible la denuncia, quedando a salvo su derecho de presentar nueva denuncia si fuere procedente. (2)

Procedimiento simplificado
Art. 144-A.- Cuando se trate de denuncias de oficio, y los hechos estén claramente determinados, por haberse consignado en actuaciones de la Defensoría del Consumidor o probado con actuaciones de otras instituciones haberse reconocido por el infractor, constar en registros administrativos o por otras circunstancias justificadas, el expediente se podrá tramitar en procedimiento simplificado, de acuerdo con las siguientes reglas:

a) En la resolución de admisión de iniciación, además de lo señalado en el reglamento de esta ley, se especificará el carácter simplificado del procedimiento;

b) En el plazo de tres días siguientes a la notificación del referido auto, el presunto infractor podrá formular alegaciones y presentar los documentos que estimen convenientes, así como proponer la práctica de las pruebas que consideren necesarias. Este mismo plazo servirá para hacer las alegaciones cuando se hubieran adoptado medidas cautelares anticipadamente;

c) El Tribunal efectuará las actuaciones oportunas y, cuando fuera procedente, ordenará las pruebas que hubiesen sido admitidas. En este procedimiento el Tribunal podrá excepcionalmente ordenar diligencias complementarias que fueren necesarias para dictar su resolución;

d) Realizadas las actuaciones señaladas en el literal anterior, el Tribunal dictará la resolución definitiva. Antes de dictar esta resolución, si apreciase que han dejado de concurrir los extremos que justifican el procedimiento simplificado o a la vista de la complejidad de las infracciones o, en su caso, de las reclamaciones de los consumidores, el Tribunal podrá resolver que continúe la instrucción por los trámites del procedimiento ordinario, notificándose así al presunto infractor

y, en su caso, a los interesados para que en el plazo de cinco días hagan alegaciones o propongan prueba si lo consideran conveniente;

e) La resolución que decide tramitar el expediente mediante el procedimiento simplificado no admitirá ningún recurso.

En cualquier caso, siempre se seguirá este procedimiento cuando se trate del conocimiento de las infracciones previstas en los artículos 42, letras a) y e), 43, letras b) y f) y 44, letras a), e), f) y g). (2)

Citación del denunciado
Art. 145.- Iniciado el procedimiento, 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. (2)

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.- La resolución definitiva o la que resuelve un incidente, será firmada por todos los miembros del Tribunal, aún en el caso de voto razonado. Las providencias de trámite podrán ser resueltas por uno solo de los miembros, salvo las que se refieran a la admisión o inadmisibilidad de la denuncia y a la ordenación o rechazo de la prueba.

La certificación de la resolución firme que imponga una sanción o que contenga una orden de dar, hacer o entregar una cosa para la reposición de la situación alterada por el ilícito administrativo, tendrá fuerza ejecutiva. El infractor deberá cumplir la resolución dentro de los diez días siguientes a aquél en que se le haya notificado.

Si la multa no se cumple voluntariamente, la Presidenta o Presidente de la Defensoría solicitará al Fiscal General de la República que haga efectiva la sanción conforme a los procedimientos comunes.

Cuando se hubiere dictado una medida para reponer la situación provocada por el ilícito administrativo, si el sancionado no la cumple en el plazo señalado en el inciso segundo de esta disposición, el interesado podrá solicitar certificación de la resolución para ejercer las acciones respectivas. (2)

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.

Capacidad para ser parte y legitimación procesal
Art. 150-A.- Sin perjuicio de lo previsto en la legislación común en materia civil y mercantil, podrán ser parte en los procesos judiciales, los grupos de consumidores o usuarios afectados por un hecho dañoso, cuando los individuos que lo compongan estén determinados o sean fácilmente determinables. (2)

La Defensoría del Consumidor y las asociaciones de consumidores, estarán legitimadas procesalmente para el ejercicio de las acciones judiciales en defensa de los derechos e intereses colectivos o difusos de los consumidores. (2)

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 estos.

La autoridad requerida informará sin demora a la Defensoría de las medidas de ejecución adoptadas.

Coordinación de medidas de protección a los consumidores
Art. 159.- Todo funcionario integrante del Sistema, de ser pertinente, previo a adoptar cualquier medida relacionada con los derechos de los consumidores en su ámbito de competencia, podrá oír a la Defensoría.

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 perdida 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

Referencias en otras leyes
Art. 165.- Cuando en una ley se mencione a la autoridad que tutela los derechos de los consumidores, ya sea para delegarle atribuciones, o para definir las relaciones con otros órganos e instituciones del Estado, se entenderá que la referencia es a la Defensoría.

Reglamento
Art. 166.- El Presidente de la República emitirá el reglamento de esta ley dentro de los noventa días siguientes a la entrada en vigencia de la misma.

Esta potestad se entiende sin perjuicio de la otorgada al Presidente de la Defensoría.

Aplicación supletoria de la legislación común
Art. 167.- En lo no previsto en esta ley, se aplicarán las disposiciones del derecho común siempre que no contradigan los principios que informan la presente.

Procedimientos administrativos pendientes y contratos vigentes
Art. 168.- Los procedimientos administrativos ya iniciados ante la Dirección General de Protección al Consumidor al momento de entrar en vigencia esta ley, se seguirán tramitando hasta su terminación, de conformidad a lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor que se deroga por el presente Decreto.

Los contratos suscritos con anterioridad a la entrada en vigencia de esta ley, se mantendrán hasta la finalización del plazo estipulado en cada uno de ellos, salvo que las partes decidan darlos por terminado anticipadamente de conformidad a las cláusulas contenidas en los mismos.

INTERPRETACION AUTENTICA
Art. 1.- Interprétase 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 pudieren 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. (1)

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 No. 5, de fecha 1 de junio de 2004, publicado en el Diario Oficial No. 100, Tomo No. 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 Republica, 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 ÁLMENDÁRIZ 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

D. O. Nº 166, Tomo Nº 368, Fecha: 8 de septiembre de 2005

(1) INTERPRETACIÓN AUTÉNTICA: D.L. No. 1017, 30 DE MARZO DE 2006, D.O. No. 88, T. 371, 16 DE MAYO DE 2006. (Art. 168, Inc. 1º)

(2) D.L. No 286, del 31 de enero de 2013, publicado en el D.O. N° 34, Tomo N° 398, del día 19 de febrero de 2013.

DECRETO No. 286

Disposiciones Especiales
Art. 43.- En el caso de la cartera de créditos existentes con saldos pendientes de pago a la fecha de entrada en vigencia de este decreto, se aplicará lo dispuesto respecto a comisiones y recargos en el Art. 12-A de la presente Ley, noventa días después de la entrada en vigencia del presente decreto. En ese periodo no podrá incrementarse el precio de las comisiones o recargos.". (2)

Vigencia
Art. 44.- El presente Decreto entrará en vigencia ocho días después de su publicación en el diario Oficial. (2)

DADO EN EL SALÓN AZUL DEL PALACIO LEGISLATIVO: San Salvador, a los treinta y un días del mes de enero de dos mil trece. (2)

OTHON SIGFRIDO REYES MORALES
PRESIDENTE

ALBERTO ARMANDO ROMERO RODRÍGUEZ
PRIMER VICEPRESIDENTE

GUILLERMO ANTONIO GALLEGOS NAVARRETE
SEGUNDO VICEPRESIDENTE

JOSÉ FRANCISCO MERINO LÓPEZ
TERCER VICEPRESIDENTE

FRANCISCO ROBERTO LORENZANA DURAN
CUARTO VICEPRESIDENTE

ROBERTO JOSÉ d'AUBUISSON MUNGUÍA
QUINTO VICEPRESIDENTE

LORENA GUADALUPE PEÑA MENDOZA
PRIMERA SECRETARIA

CARMEN ELENA CALDERÓN SOL DE ESCALÓN
SEGUNDA SECRETARIA

SANDRA MARLENE SALGADO GARCÍA
TERCERA SECRETARIA

JOSÉ RAFAEL MACHUCA ZELAYA
CUARTO SECRETARIO

IRMA LOURDES PALACIOS VÁSQUEZ
QUINTA SECRETARIA

MARGARITA ESCOBAR
SEXTA SECRETARIA

FRANCISCO JOSÉ ZABLAH SAFIE
SÉPTIMO SECRETARIO

REYNALDO ANTONIO LÓPEZ CARDOZA
OCTAVO SECRETARIO

Casa Presidencial: San Salvador, a los quince días del mes de febrero del año dos mil trece.

PUBLÍQUESE,

CARLOS MAURICIO FUNES CARTAGENA
Presidente de la República

JOSÉ ARMANDO FLORES ALEMÁN
Ministro de Economía

“En definitiva, la protección al consumidor no sólo favorece directamente a los usuarios de productos y servicios, a los consumidores, sino que abre las puertas a un proceso de transparencia, de mejora de la calidad y de la competitividad sobre la base de intercambios justos”

Mauricio Funes, Presidente de la República,
18 de agosto de 2010, durante el
lanzamiento oficial de la Política Nacional
de Protección al Consumidor.

Defensoría del Consumidor

Defensoría del Consumidor

EL SALVADOR
UNIR, CRECER, INCLUIR

GOBIERNO DE UNIÓN, GOBIERNO DE ACCIÓN