

## **REGLAMENTO DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

Decreto ejecutivo No. 52, del 12 de mayo de 2006,

Publicado en el Diario Oficial No. 88, Tomo No. 371, del 16 de mayo de 2006

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR,

CONSIDERANDO:

I. Que mediante Decreto Legislativo No. 776, de fecha 18 de agosto de dos mil cinco, publicado en el Diario Oficial No. 166, Tomo No. 368, del 8 de septiembre de ese mismo año, se emitió la Ley de Protección al Consumidor;

II. Que con el objeto de asegurar la aplicación de la referida Ley, es necesario dictar las disposiciones reglamentarias pertinentes que desarrollen especialmente la forma de hacer efectivos derechos del consumidor que requieran un desarrollo para su aplicación; aspectos organizativos de la Defensoría del Consumidor; desarrollo de los procedimientos contenidos en la Ley; Sistema Nacional de Protección al Consumidor y demás aspectos en que la Ley remite a un desarrollo reglamentario.

POR TANTO,

en uso de sus facultades constitucionales,

DECRETA el siguiente:

## **REGLAMENTO DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

### **CAPITULO I GENERALIDADES**

#### **FINALIDAD Y ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Art. 1.- El presente Reglamento tiene por objeto la ejecución y desarrollo de las disposiciones contenidas en la Ley de Protección al Consumidor, en adelante denominada "la Ley".

Serán sujetos de este Reglamento todos los consumidores y proveedores, en los términos dispuestos en el artículo 2 de la Ley, la Defensoría del Consumidor, su Tribunal Sancionador, el Consejo Consultivo y los miembros del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.

## **TÉRMINOS DE USO FRECUENTE**

Art. 2.- Para los efectos de este Reglamento, se entenderá por:

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

**Reglamento:** Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor.

**Defensoría:** Defensoría del Consumidor.

**Centro:** Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, comprendiendo sus delegaciones territoriales.

**Medios alternos de solución de conflictos:** Procedimientos de avenimiento, conciliación, mediación y arbitraje que se tramitan en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor.

**Tribunal:** Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.

**Sistema:** Sistema Nacional de Protección al Consumidor

## **CAPITULO II**

### **DERECHOS DEL CONSUMIDOR**

#### **SECCION A**

##### **DISPOSICIÓN GENERAL**

##### **DISPOSICIÓN GENERAL**

Art. 3.- El proveedor deberá respetar todos los derechos del consumidor que establece la Ley, teniendo en cuenta, en su caso, el desarrollo que realiza el presente Reglamento.

## **SECCION B**

### **DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN**

#### **CONDICIONES GENERALES QUE DEBE CUMPLIR TODO CONTRATO DE ADHESIÓN**

Art. 4.- Los contratos de adhesión y sus anexos deberán cumplir con las siguientes condiciones:

- a) Deberán ser redactados en términos claros, especificando esencialmente: la naturaleza del contrato al que las partes se comprometen; el objeto y finalidad del mismo; las especificaciones sobre el bien o servicio que se contrata; el plazo del contrato; el precio, tasas o tarifas; la facturación y forma de pago; la forma en que el consumidor puede hacer sus reclamos; los derechos y obligaciones de las partes y las formas de terminación;
- b) Deberán ser redactados en idioma castellano;
- c) Deberán estar escritos con caracteres legibles a simple vista, para lo cual el tamaño de la letra no podrá ser menor de 10 puntos;
- d) No deberán contener referencias o remisiones a textos o documentos que no se le faciliten al consumidor de manera previa o simultánea a la celebración del contrato, salvo la remisión a leyes de la República;
- e) No deberán contener renunciaciones a derechos que las leyes reconocen al consumidor;
- f) Deberán agruparse en cuerpos distintos del contrato, tanto los derechos del consumidor como del proveedor, al igual que las obligaciones de ambos, y todas las especificaciones referidas al costo, incluyendo además del precio, tasa o tarifa, otros costos o cargos vinculados a la operación, tales como comisiones, recargos o seguros, que hayan sido condición para contratar;
- g) No deberán contener ninguna cláusula que pueda calificarse como abusiva, conforme al artículo 17 de la Ley;
- h) Deberán hacerse constar los documentos de obligación que suscriba el consumidor en relación al contrato, tales como letras de cambio o pagarés;
- i) Deberá establecerse en el contrato o en documento anexo que se entregue, previa o simultáneamente al consumidor, la garantía del bien o servicio prestado con todos los requisitos estipulados en el artículo 33 de la Ley;
- j) Deberá especificarse el tratamiento que se dará a los casos de fecha de vencimiento de pago en día no hábil; y

k) La firma o firmas que correspondan.

## **OTRAS OBLIGACIONES DE LOS PROVEEDORES**

Art. 5.- Cuando se trate de contratos de adhesión, todo proveedor tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Deberá poner a disposición de los consumidores los formularios de los contratos, a fin que éstos puedan conocerlos antes de suscribirlos, debiendo facilitar su obtención mediante impresos o cualquier otro medio;
- b) Deberá permitir al consumidor la lectura detallada del contrato antes de la suscripción, o facilitar que le sea leído por la persona que el consumidor designe, si no pudiese hacerlo por sí mismo; y,
- c) Deberá proporcionarle copia del contrato y sus anexos.

## **CLÁUSULAS ADICIONALES DE LIBRE DISCUSIÓN**

Art. 6.- No deberán aparecer como parte del formulario impreso que se entrega al consumidor, sino que deberán pactarse como cláusulas adicionales, libremente discutidas por las partes y no como una condición para la celebración del contrato, las estipulaciones siguientes:

- a) La autorización para compartir información crediticia y personal del consumidor;
- b) El sometimiento a cualquier medio alternativo de solución de conflictos; y
- c) Las circunstancias bajo las cuales se entendería prorrogado el contrato.

## **ESPECIFICACIONES SOBRE EL BIEN O SERVICIO**

Art. 7.- Las cláusulas en que se describa el bien o servicio objeto del contrato deberán contener de manera clara, precisa, veraz, completa y oportuna las especificaciones siguientes:

- a) Las características del bien o servicio ofrecido;
- b) La forma en que será prestado el servicio o se entregará el bien;
- c) Cualquier efecto secundario en el consumidor, en su caso;
- d) Los servicios complementarios; y
- e) La forma de utilización del bien o servicio, instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo.

## **ESPECIFICACIONES SOBRE EL PRECIO, TARIFAS O TASAS, FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO**

Art. 8.- Las cláusulas relativas al precio, tarifas o tasas, así como la facturación y forma de pago deberán contener las especificaciones siguientes:

- a) El valor de los servicios prestados o del bien a adquirir;
- b) Cualquier cargo adicional que se realice, su concepto y monto, entre ellos el cargo por pago tardío;
- c) Cualquier otro costo o pago adicional, incluyendo pagos a terceros, como primas por seguros, siempre que sean requeridos como condición de la contratación;
- d) El plazo, número de cuotas, período o fecha y forma de pago, incluyendo lugares o medios técnicos para hacerlo efectivo, en su caso;
- e) La forma de cálculo de los intereses o comisiones, conforme lo establecido en la Ley;
- f) Los impuestos que genere la prestación del servicio, en su caso;
- g) Las fechas de corte, de emisión de la factura y límite de pago; y
- h) La concurrencia de las circunstancias señaladas en el artículo 19, letra m) de la ley, en caso que se realicen cargos por pago anticipado.

## **ESPECIFICACIONES SOBRE LA TERMINACIÓN CONTRACTUAL**

Art. 9.- Las cláusulas relativas a la terminación del contrato deberán contener las especificaciones siguientes:

- a) Las causales de terminación del contrato;
- b) La forma, condiciones y el término para dar el aviso para la terminación del contrato celebrado sin fijación de plazo;
- c) La posibilidad de desistimiento conforme a lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley; y
- d) La forma de pago de cuentas pendientes, en caso de acuerdo de terminación anticipada.

## **OTRAS ESTIPULACIONES**

Art. 10.- En la contratación de bienes o servicios se deberá cumplir, de ser el caso, lo siguiente:

- a) En caso de promociones y ofertas de bienes y servicios, se estará a lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley;

b) En el caso de entrega diferida, deberá hacerse constar en documento aparte la fecha y lugar de la misma y las consecuencias del incumplimiento o retardo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 13 de la Ley;

c) En el caso de seguros, deberán especificarse los riesgos que cubren y los riesgos excluidos, la forma de hacer efectivo el reclamo, el plazo para efectuarlo, la prima y cualquier circunstancia relevante.

### **TRÁMITE DE FISCALIZACION Y RETIRO DE LOS FORMULARIOS QUE CONTENGAN CLÁUSULAS ABUSIVAS**

Art. 11.- Para efectos de hacer efectiva la potestad contemplada en el inciso tercero del artículo 22 de la Ley, la Defensoría podrá hacer uso de su potestad de verificación y revisar los contratos de adhesión de todo el que se considere proveedor conforme a la ley, quienes deberán prestar toda la colaboración necesaria.

Si en la revisión de los contratos se advirtiere la existencia de cláusulas que se consideren abusivas conforme a la ley, notificará tal circunstancia al proveedor para que se pronuncie al respecto dentro del término de cinco días contados a partir del día siguiente a la notificación.

Si consideradas las argumentaciones del proveedor se establece que las cláusulas tienen el carácter de abusivas, se le prevendrá que subsane tal circunstancia dentro del término de quince días contados a partir del siguiente a la notificación. Si la prevención no fuere cumplida, se prohibirá el uso de los formularios y se procederá al retiro de los mismos, sin perjuicio de la posibilidad que el Presidente de la Defensoría inicie un procedimiento sancionatorio para imponer la sanción o sanciones que correspondan.

### **REVISIÓN CONJUNTA CON ENTIDADES FISCALIZADORAS DE SERVICIOS FINANCIEROS**

Art. 12.- Para llevar a cabo la revisión conjunta a que se refiere el inciso cuarto del artículo 22 de la Ley, los proveedores de servicios financieros depositarán los formularios de contrato en la entidad encargada de su fiscalización y vigilancia en dos ejemplares impresos. Además, se remitirán en formato electrónico o según lo requiera la entidad fiscalizadora.

La entidad que presenta los formularios debe pedir expresamente el depósito a la entidad fiscalizadora, mediante solicitud firmada por quien ejerza la representación legal de la misma.

Las entidades fiscalizadoras deberán hacer del conocimiento de la Defensoría que les han sido presentados los formularios para revisión y remitirle una copia de los mismos a más tardar en el término de dos días posteriores a su recepción.

La Defensoría y la entidad fiscalizadora designarán al personal responsable para llevar a cabo la revisión de manera conjunta.

De los resultados de la misma se levantará un acta, cuyo contenido será notificado por la institución en que se hizo el depósito dentro del término que señala la ley, habilitando a los proveedores para la utilización de los formularios, en caso que no hubiere observaciones.

Si se hicieren observaciones, se notificarán al proveedor para que se pronuncie al respecto dentro del término de cinco días contados a partir del día siguiente a la notificación. Consideradas las argumentaciones del mismo, se le notificarán las observaciones que persistan para que dentro del término de quince días contados a partir del día siguiente a la notificación realice las correcciones indicadas. Una vez incorporadas, deberán remitir el formulario a la entidad fiscalizadora para su constatación, la que lo hará del conocimiento de la Defensoría. Si transcurrido dicho plazo el proveedor no subsana las observaciones realizadas, se tendrá por concluido el trámite de revisión y el proveedor no podrá utilizar tales formularios, ni ningún otro que no haya sido revisado por la Defensoría conforme a la Ley.

## **SECCIÓN C**

### **SERVICIOS PROFESIONALES**

#### **PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES**

Art. 13.- Para los efectos del artículo 24 de la Ley, corresponderá conocer y sancionar a la Defensoría del Consumidor, cuando concurren los siguientes supuestos: Que la infracción corresponda expresamente a lo regulado en la Ley de Protección al Consumidor, que no exista una entidad especializada que ejerza el respectivo control y vigilancia y que no tenga sanción señalada en las leyes especiales que aplican los órganos que ejercen el control y vigilancia profesional.

## **SECCIÓN D**

### **DERECHO A LA INFORMACIÓN**

#### **CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE INFORMACIÓN**

Art. 14.- Para dar cumplimiento a la obligación de informar al consumidor el precio, tasa o tarifa de todo bien o servicio, incluyendo comisiones y recargos, si fuera el caso, todo proveedor deberá cumplir los siguientes requisitos:

a) En el caso de bienes envasados o empaquetados, éste deberá indicarlos claramente en los empaques o envases, carteles o cualquier otro medio idóneo, siempre que se cumpla el requisito de poner a disposición del consumidor la información en forma clara, veraz, completa, oportuna y fácilmente accesible;

b) Tratándose de bienes no envasados o empaquetados y del ofrecimiento de servicios, deberá emplear los medios que permitan ponerlos a disposición del consumidor en forma clara, veraz, completa, oportuna y fácilmente accesible. Para tal efecto, podrán utilizarse carteles, listas colocadas en lugares a disposición del consumidor que permitan una clara visualización del precio u otros medios idóneos, atendiendo a la especial naturaleza del bien o servicio, siempre que se cumpla con los requisitos enunciados.

c) En el caso de comercialización de viviendas, se facilitará al comprador una documentación completa suscrita por el proveedor, en la que se defina, en planta a escala, la vivienda y el trazado de todas sus instalaciones, así como los materiales empleados en su construcción, en especial aquéllos a los que el usuario no tenga acceso directo. Cuando la vivienda sea vendida antes de su terminación, el vendedor entregará la documentación que acredite las condiciones técnicas de la obra, de la calidad y tipo de los materiales, muebles, instalaciones y componentes que serán incorporados, del precio de la vivienda y la fecha de entrega. La información sobre comercialización de viviendas deberá especificar también las condiciones del entorno en donde se ubica la vivienda, tales como fragilidad ambiental y posibles riesgos.

d) En cuanto a la información que los profesionales están obligados a proporcionar a sus clientes, se estará a lo dispuesto en el Art. 24 de la Ley.

Para verificar el cumplimiento del derecho a la información que establece la Ley y se desarrolla en este Reglamento, los empleados o funcionarios de la Defensoría designados para tal efecto, practicarán inspecciones en los términos que establece el artículo 19 de este Reglamento.

## **ENVASADO Y EMPAQUETADO DE PRODUCTOS QUE PUEDAN INCIDIR EN LA SALUD**

Art. 15.- Para efectos de verificar el cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 28, inciso primero de la Ley de Protección al Consumidor, el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, el Consejo Superior de Salud Pública y el Ministerio de Agricultura y Ganadería deberán informar a la Defensoría, dentro de los ocho días hábiles siguientes a la fecha de su emisión, toda regulación dictada con relación a productos alimenticios, bebidas, medicinas o productos que puedan incidir en la salud humana o animal.

En el caso de los organismos genéticamente modificados destinados al uso directo como alimento humano o animal, el empaque o envoltura deberá especificar tal circunstancia, en letras destacadas que puedan ser apreciadas a simple vista por el consumidor. Se deberá también cumplir tal requisito tratándose de sustitutos de algún producto o de aquéllos que no fueren cien por ciento naturales, en cuyo caso se indicará la palabra “SUSTITUTO” en un lugar fácilmente visible del empaque o envoltura, señalándose además, en castellano y de forma clara, completa y oportuna, su verdadera composición

y características.

## **INFRACCIONES QUE CORRESPONDE SANCIONAR A OTRA AUTORIDAD**

Art. 16.- De conformidad al artículo 28 de la Ley, cuando la Defensoría constatare una posible infracción a las regulaciones que deben cumplir los productos que puedan incidir en la salud, cuyo conocimiento compete a otras autoridades, deberá hacerlo del conocimiento de las mismas dentro del plazo de veinticuatro horas para su investigación y sanción, de conformidad a las leyes de la materia.

Sin perjuicio de lo anterior, la Defensoría podrá dictar las medidas cautelares que fueren procedentes, conforme a lo establecido en la Ley y este Reglamento. En estos casos, no procederá presentar la denuncia ante el Tribunal sancionador, sino remitir lo actuado a la autoridad competente en los términos señalados en el inciso anterior, para que ésta conozca del caso y se pronuncie sobre las medidas adoptadas.



## **CONTRATOS DE VENTAS AL CRÉDITO**

Art. 17.- Todo contrato en que se formalice una venta al crédito, deberá contener de manera clara, precisa, veraz y oportuna las especificaciones siguientes:

- a) El precio de venta del producto;
- b) Cualquier cargo adicional que se realice, su concepto y monto, entre ellos el cargo por pago tardío;
- c) Cualquier otro costo o pago adicional, como los seguros, incluyendo pagos a terceros, siempre que sean requeridos como condición para la contratación;
- d) El plazo, número de cuotas, período o fecha y forma de pago, incluyendo lugares o medios técnicos para hacerlo efectivo, en su caso;
- e) El monto total de los intereses y la tasa de interés efectiva anual, incluyendo intereses, comisiones y cargos que sean necesarios para la contratación;
- f) La forma de cálculo de intereses o comisiones, conforme lo establecido en la Ley; y
- g) La indicación sobre si se hace o no transferencia de dominio.

El contenido de esta disposición se entiende sin perjuicio de las regulaciones que sobre venta a plazos establece el Código de Comercio.

## **CAPÍTULO III**

### **DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

#### **COMPETENCIA Y DELEGACIÓN DE POTESTADES DEL PRESIDENTE DE LA DEFENSORÍA**

Art. 18.- El Presidente de la Defensoría ejercerá sus funciones en el marco de competencia que le otorga la Ley, pudiendo delegar por escrito atribuciones en los empleados y funcionarios que la organización interna determine, señalando expresamente al empleado o funcionario y las atribuciones y facultades que se le delegan

#### **FUNCIONES DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN**

Art. 19.- Para el cumplimiento de las funciones de vigilancia e inspección que establece el artículo 58, letra f) de la Ley, la Defensoría podrá actuar mediante empleados o funcionarios, quienes constatarán el cumplimiento de las disposiciones de la Ley y este Reglamento.

#### **FORMALIDADES**

Art. 20.- Para realizar toda inspección y diligencia, los empleados o funcionarios de la Defensoría deberán identificarse con el carné que se les proporcionará y acreditar su intervención con la autorización que para tal efecto emita la Defensoría.

Los empleados o funcionarios levantarán acta de toda inspección y diligencia que realicen, la cual será firmada por el proveedor o el encargado del negocio que se encuentre en el establecimiento, y en caso que se negare a ello, deberá hacerse constar dicha circunstancia en la misma.

## **RECONOCIMIENTOS**

Art. 21.- Conforme lo dispuesto en el artículo 58, letra p) de la Ley, se propiciará el otorgamiento de reconocimientos a las personas, empresarios o entidades que se distinguen en el respeto, protección y ayuda al consumidor.

Para tales efectos, la Defensoría tomará en cuenta los siguientes criterios:

- a) El nivel de cumplimiento de la Ley y el presente Reglamento; y,
- b) Los logros, aportes e innovaciones relacionados con el fortalecimiento de los derechos del consumidor.

La evaluación de los criterios expresados se realizará teniendo en cuenta la naturaleza de las actividades que desarrolla el sector que oportunamente se decida premiar.

## **ELECCIÓN Y NOMBRAMIENTO DEL CONSEJO**

Art. 22.- Para la elección de los miembros del Consejo Consultivo se seguirá el siguiente procedimiento:

El Presidente de la Defensoría convocará a las reuniones para elegir las ternas a que se refiere el artículo 72, letras c), d) y e) de la Ley. Éstas deberán realizarse al menos con cuarenta y cinco días de anticipación a la finalización del período del miembro a sustituirse.

Las convocatorias podrán realizarse mediante notas o por publicación en un periódico de circulación nacional, al menos con quince días de anticipación a la fecha fijada para la reunión, indicando lugar, día y hora de la misma.

Realizada la elección por el sector correspondiente, las ternas serán remitidas por el Presidente de la Defensoría al Presidente de la República, al menos con diez días de antelación a la fecha límite en que se debe efectuar el nombramiento.

Si por cualquier motivo no se realizara el nombramiento o toma de posesión en el término legal, el miembro que estuviese desempeñando el cargo continuará en sus funciones, hasta que se realice el nombramiento y toma de posesión del miembro sustituto.

La elección y nombramiento de los suplentes se realizará por el mismo procedimiento que los propietarios.

## **ELECCIÓN Y NOMBRAMIENTO DEL PRIMER CONSEJO**

Art. 23.- Para el nombramiento del Primer Consejo Consultivo, el Presidente de la Defensoría convocará a los sectores a que se refiere el artículo 72, letras c), d) y e) de la Ley, para que celebren las reuniones de elección de los integrantes de las ternas, dentro de los tres días siguientes a la convocatoria, para lo cual ésta indicará lugar, día y hora de la reunión.

Las ternas serán remitidas por el Presidente de la Defensoría al Presidente de la República, al día siguiente de su elección.

## **SUPLENCIA Y VACANCIA DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO CONSULTIVO**

Art. 24.- Los miembros suplentes reemplazarán a los miembros propietarios del Consejo Consultivo en caso de ausencias y vacancias temporales.

En caso de vacancia definitiva de cualquiera de los consejales, actuarán provisionalmente los respectivos suplentes. El Presidente de la Defensoría, a más tardar en el término de treinta días posteriores a la vacancia, deberá solicitar al sector respectivo que proporcione la terna de la cual se elegirá al miembro que completará el período iniciado por el sustituido.

La referida terna se remitirá al Presidente de la República para que efectúe el nombramiento.

## **DIETAS**

Art. 25.- Los miembros propietarios y suplentes del Consejo Consultivo devengarán dietas por cada sesión a la que asistan, no excediendo el pago de éstas de cuatro por mes, las cuales serán fijadas por el Presidente de la Defensoría mediante un Acuerdo, no pudiendo exceder el monto de dieta por sesión de un salario mínimo urbano mensual por cada una de ellas.

## **EXCUSAS, RECUSACIONES, SUPLENCIA Y VACANCIA DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR**

Art. 26.- En casos de ausencias, excusas, recusación, impedimentos y vacancia temporal, los miembros suplentes reemplazarán a los miembros propietarios del Tribunal Sancionador. En todo caso, el suplente llamado integrará el tribunal en el cargo del segundo vocal.

Los miembros suplentes serán llamados por el Presidente del Tribunal o quien haga sus veces.

En caso de ausencia, excusas, recusación, impedimentos y vacancia temporal del Presidente del Tribunal, éste será sustituido por el primer vocal, quien a su vez será sustituido por el segundo vocal.

## **CAPÍTULO IV**

## **GENERALIDADES DE LOS PROCEDIMIENTOS**

### **REPRESENTACIÓN**

Art. 27.- La comparecencia de las partes e interesados en los diversos procedimientos ante la Defensoría podrá realizarse personalmente, por medio de representante o apoderado.

Los poderes podrán otorgarse por escritura pública o mediante escrito firmado por la parte interesada dirigido al órgano o funcionario a quien corresponda conocer, el cual podrá presentarse personalmente o con firma legalizada. También podrá designarse al apoderado en audiencia, de lo que se dejará constancia en el acta respectiva.

### **CONSTATACIÓN DE HECHOS QUE ORIGINAN LA EMISIÓN DE MEDIDAS CAUTELARES**

Art. 28.- Procederá decretar las medidas cautelares establecidas en el artículo 100 de la Ley, cuando concurrieren los supuestos que en ella se establecen.

Para tal fin, los empleados o funcionarios de la Defensoría deberán levantar actas en las que se hagan constar las circunstancias que originan la situación de riesgo, cumpliendo con las formalidades indicadas en el artículo 101 de la Ley; actas que serán firmadas también por el proveedor, y en caso de negarse a ello, deberá hacerse constar dicha circunstancia en la misma. Las actas serán remitidas al Presidente de la Defensoría para que determine si procede emitir la medida cautelar.

Cuando sea el Presidente de la Defensoría quien constate personalmente la existencia de la situación de riesgo, deberá también hacerlo constar en acta.

### **EMISIÓN Y EJECUCIÓN DE LA MEDIDA**

Art. 29.- Determinada la existencia de una situación de riesgo y la concurrencia de alguno de los supuestos de procedencia contemplados en el artículo 99 de la Ley, del contenido del acta a que se refiere el artículo anterior, el Presidente de la Defensoría dictará la medida cautelar en resolución motivada, en la cual se señala en qué términos se entiende adoptada la medida.

En la resolución podrá designarse al empleado o funcionario a quien se delegará para la ejecución de la medida, y la forma en que deberá hacerse efectiva.

Dentro del término de cinco días después de decretada la medida, el Presidente de la Defensoría promoverá el inicio del procedimiento sancionatorio, remitiendo al Tribunal Sancionador la denuncia respectiva, en los términos que indica el artículo 143 de la Ley, salvo lo dispuesto en el artículo 16 de este Reglamento.

Si no se presenta la denuncia para el inicio del procedimiento sancionatorio en el término legal, la medida perderá su vigencia, quedando a salvo el derecho de los consumidores afectados de promover los procedimientos administrativos o judiciales que correspondan.

## **MEDIOS DE NOTIFICACIÓN.**

Art. 30.- Conforme lo dispuesto en el artículo 104, inciso segundo de la Ley, podrá emplearse cualquier medio de notificación que posibilite la constancia por escrito y permita comprobar su recepción.

Las notificaciones se practicarán por los funcionarios o empleados a quienes se encomiende tal función en la ley o en los manuales que emita la Defensoría, según lo dispuesto en el artículo 65 de la Ley, o por medio de correo.

La notificación se llevará a cabo en el lugar señalado por el solicitante o interesado, o por los medios que éste hubiera designado.

Cuando la notificación se realice por fax, correo electrónico o cualquier otro medio técnico, deberá dejarse constancia por escrito de su recepción, la cual se anexará al expediente. En dicha constancia deberá aparecer la identificación y firma de la persona responsable de la notificación, así como la fecha y hora en que se realizó.

Cuando la notificación se realice por medio de correo, se practicará mediante envío de una copia certificada de la resolución o acto correspondiente a la dirección señalada para recibir notificaciones. En tales casos, la entrega se acreditará mediante una constancia expedida por el medio de correo de la recepción del envío, en la cual se harán constar los datos del destinatario o de la persona que lo recibió, quien deberá estar habilitada para ello conforme a las reglas del Derecho Común.

En los demás aspectos, se aplicarán supletoriamente las disposiciones del Derecho Común, según lo dispuesto en el artículo 167 de la Ley.

## **CAPÍTULO V**

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

#### **PRESENTACIÓN DE LA DENUNCIA Y ANÁLISIS DE PROCEDENCIA**

Art. 31.- Las denuncias se presentarán por cualquiera de los medios establecidos en el artículo 109 de la Ley, cumpliendo los requisitos que dicha norma establece.

Dentro del término de tres días después de la recepción de la denuncia, se calificará la procedencia de la misma y el cumplimiento de los requisitos formales. Si existiere incumplimiento a tales requisitos, se prevendrá al interesado para que subsane la omisión en el término de tres días.

De toda denuncia que se presente deberá formarse un expediente, en los términos señalados en el artículo 102 de la Ley.

### **INADMISIBILIDAD**

Art. 32.- En el caso de no subsanarse la prevención en el término de ley, la denuncia se declarará inadmisibile.

Serán también inadmisibles las denuncias sobre asuntos que no constituyan materia de protección al consumidor, en los términos que establecen los artículos 2 y 3 de la Ley.

Las resoluciones que declaren la inadmisibilidad admitirán el recurso de revocatoria conforme al Código de Procedimientos Civiles y según lo dispuesto por el artículo 109, inciso final de la Ley.

### **PREVENCIÓN RELATIVA AL PROVEEDOR DENUNCIADO**

Art. 33.- Cuando la Defensoría advierta que la persona denunciada no es la pasivamente legitimada, prevendrá al denunciante para que dentro de los tres días siguientes a la respectiva notificación manifieste el nombre y datos generales del proveedor respectivo.

De no cumplirse la anterior prevención, se procederá como lo dispone el artículo 32, inciso primero de este Reglamento.

### **ADMISIÓN Y LLAMADO AL AVENIMIENTO**

Art. 34.- Admitida la denuncia, se procurará como primera medida un avenimiento o acercamiento entre las partes, en los términos dispuestos en el artículo 110 de la Ley.

### **DE LA CONCILIACIÓN**

Art. 35.- En los casos en que proceda la conciliación conforme a lo establecido en el artículo 111 de la Ley, la Defensoría realizará el nombramiento del conciliador dentro del término de cinco días, pudiendo designar además un sustituto para que pueda comparecer a la audiencia, en caso que el conciliador designado no se presentara por razones de fuerza mayor.

En el mismo plazo, se fijará fecha y hora para la audiencia conciliatoria, la cual podrá realizarse en una o varias sesiones.

Si en la sesión las partes deciden de común acuerdo posponer la discusión para una sesión futura, se suspenderá la audiencia de conciliación y se fijará nueva fecha para continuarla. En tal caso se levantará un acta haciéndose constar la suspensión y la fecha en que se celebrará la nueva sesión.

Los demás aspectos de carácter administrativo y operativo necesarios para el desarrollo de la conciliación se regularán en el Reglamento que emita la Defensoría, con base en el inciso segundo del artículo 108 de la Ley.

## **DE LA MEDIACIÓN**

Art. 36.- La mediación procederá cuando el consumidor lo solicite de manera expresa. En este caso, la Defensoría realizará el nombramiento del mediador dentro del término de cinco días, pudiendo también designar un sustituto para que comparezca a la audiencia, en el caso que el mediador designado no se presentara por razones de fuerza mayor.

En el mismo plazo se fijará fecha y hora para la audiencia de mediación, la cual podrá realizarse en una o varias sesiones.

Los demás aspectos de carácter administrativo y operativo necesarios para el desarrollo de la mediación se regularán en el Reglamento que emita la Defensoría, con base en el inciso segundo del artículo 108 de la Ley.

## **DE LAS ACTAS**

Art. 37.- Para efectos de respetar la confidencialidad a que se refieren los artículos 108 y 116 de la Ley de Protección al Consumidor y la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje, las actas de audiencias de conciliación o mediación celebradas con los procedimientos de la Ley de Protección al Consumidor deberán ceñir su contenido a los acuerdos a que llegaron las partes o contener la declaración de no haber llegado a ningún arreglo, excluyendo toda otra declaración o manifestación que éstas vertieren en la audiencia.

## **DEL ARBITRAJE**

Art. 38.- El arbitraje procederá cuando las partes lo convinieren de manera expresa ante la Defensoría o si lo hubieren pactado en el contrato o en cláusula compromisoria accesoria al mismo. También procederá cuando el consumidor o proveedor lo soliciten ante la Defensoría y la otra parte esté de acuerdo en realizarlo.

Para este efecto, la Defensoría acreditará los árbitros en materia de consumo y creará una lista de árbitros institucionales adscritos al Centro de Solución de Controversias, quienes actuarán en los procedimientos a solicitud de las partes o por la Defensoría y serán remunerados de acuerdo al arancel establecido por ésta.

### **AUTORIDAD QUE ACREDITARÁ A LOS ÁRBITROS**

Art. 39.- El Presidente de la Defensoría, a propuesta del Centro de Solución de Controversias, acreditará los árbitros institucionales que podrán fungir para dirimir las controversias ante la Institución y ordenará su inclusión en la lista oficial de árbitros de dicho Centro.

De la misma forma, se deberá autorizar la participación de árbitros independientes, a los que se refiere el artículo 58, letra g) de la Ley, cuando éstos sean solicitados por las partes. En estos casos, se abrirá un expediente para cada árbitro, al que deberá agregarse el acuerdo de autorización.

### **DE LOS CONVENIOS CON CENTROS DE MEDIACIÓN Y ARBITRAJE**

Art. 40.- Los procedimientos que se realicen de acuerdo con los convenios celebrados en virtud de lo establecido en el artículo 118 de la Ley, serán supervisados permanentemente por la Defensoría.

La Defensoría deberá acreditar a los árbitros de las instituciones con las que exista convenio, los cuales pasarán a formar parte del listado de árbitros institucionales.

### **PERFIL PARA EJERCER LA FUNCIÓN ARBITRAL**

Art. 41.- Podrán ser acreditados como árbitros por la Defensoría, las personas naturales que cumplan con los siguientes requisitos:

- a) Estar en el goce de sus derechos de ciudadano;
- b) Ser abogado en el libre ejercicio de su profesión, cuando la materia sometida a su conocimiento deba resolverse a petición de las partes conforme a derecho;
- c) Ser profesional o experto en el arte, profesión u oficio de conocimiento al que se refiera el juicio arbitral, cuando se trate de arbitraje técnico; y
- d) Demostrar una conducta de reconocida honorabilidad y probidad.

En el caso de los árbitros institucionales, deberán además comprobar la participación y en su caso, la aprobación de los cursos de especialización, congresos, conferencias o seminarios que realice la Defensoría, así como la aceptación a realizar posteriormente los cursos de



actualización que se les requieran. Asimismo, deberán manifestar que aceptan las tarifas del arancel de pago de árbitros que emita la Defensoría.

## **PROCEDIMIENTO DE ACREDITACIÓN**

Art. 42.- Para ser acreditado como árbitro, el interesado deberá presentar una solicitud por escrito ante el Centro de Solución de Controversias, con la documentación que acredite el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley y sus reglamentos.

Si el interesado cumpliera con los requisitos formales se remitirá la solicitud al Presidente de la Defensoría, quien decidirá sobre su acreditación.

El Presidente de la Defensoría, valorado el cumplimiento de los requisitos que establece el artículo anterior, dispondrá el ingreso del solicitante a la lista de árbitros autorizados por la Defensoría.

Para la acreditación de los árbitros de las instituciones con las que exista convenio, éstas remitirán el listado a la Defensoría con la documentación que acredite el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley y sus reglamentos, para los efectos indicados en los incisos anteriores.

## **NOMBRAMIENTO DE ÁRBITROS**

Art. 43.- Cuando las partes soliciten la solución de sus controversias por medio de arbitraje de la Defensoría o no propusieren los árbitros que resolverán el conflicto, ésta pondrá a su disposición el listado de árbitros autorizados para que dentro de tres días elijan de común acuerdo el o los árbitros que resolverán la controversia; en caso contrario, serán designados por la Defensoría.

Cuando las partes designen sus propios árbitros, éstos deberán estar previamente autorizados para actuar como tales, conforme lo dispuesto en el artículo 39, inciso segundo de este Reglamento.

## **TARIFAS Y HONORARIOS DE LOS ÁRBITROS**

Art. 44.- La remuneración de los árbitros institucionales, excepto los que actúen en virtud de un convenio, correrá a cargo de la Defensoría y se realizará en la cuantía y forma establecidas en el arancel de pago de árbitros que apruebe la Institución por medio del Presidente, el cual será revisado cada año.

## **EXCLUSIÓN DE LA LISTA DE ÁRBITROS INSTITUCIONALES**

Art. 45.- El Presidente de la Defensoría podrá, por iniciativa propia o a solicitud del Director del Centro de Solución de Controversias, suprimir o excluir árbitros del listado de la Defensoría, cuando se compruebe debidamente que han dejado de cumplir con alguno de los requisitos que habilitaron su nombramiento.

Para tal efecto, se conferirá audiencia al árbitro durante el término de cinco días para que se pronuncie sobre el incumplimiento que se le atribuye y presente las pruebas que considere pertinentes. Valoradas las argumentaciones y pruebas presentadas, se emitirá el pronunciamiento que conforme a Derecho corresponda.

## **REGULACIÓN DE OTROS ASPECTOS DE ORGANIZACIÓN**

Art. 46.- Los demás aspectos de organización, administrativos y de funcionamiento del Centro de Solución de Controversias, se desarrollarán en el Reglamento que emita la Defensoría, con base en el inciso segundo del artículo 108 de la Ley.

## **EFFECTOS DE LOS ACUERDOS EN CASO DE INTERESES INDIVIDUALES**

Art. 47.- Para los efectos del artículo 52 de la Ley, excluirán la responsabilidad administrativa del proveedor los acuerdos alcanzados en la mediación o conciliación, siempre que éstos se ventilen en el Centro de Solución de Controversias y se tratare de intereses individuales.

## **CAPÍTULO VI**

### **DEL PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO**

#### **INICIO DEL PROCEDIMIENTO**

Art. 48.- En los casos que conforme a la Ley el procedimiento se inicia por denuncia escrita del Presidente de la Defensoría, ésta deberá contener esencialmente los requisitos que establece el inciso segundo del artículo 143 de la Ley.

Cuando el procedimiento deba iniciarse con la certificación remitida por el Centro de Solución de Controversias, el expediente deberá cerrarse con un auto que contendrá la manifestación de que no se llegó a un acuerdo en los casos de intereses individuales, o la declaración del hecho que una de las partes desistió de someter el conflicto a alguno de los medios alternos de solución de conflictos.

Tratándose de intereses colectivos o difusos, no obstante llegarse a un arreglo conciliatorio, se remitirá el expediente al Presidente de la Defensoría, para que inicie el procedimiento sancionatorio correspondiente.

## **FORMACIÓN DEL EXPEDIENTE**

Art. 49.- Recibida la denuncia del Presidente de la Defensoría o la certificación del Centro, el Secretario del Tribunal Sancionador formará un expediente para cada causa, debidamente foliado, al cual tendrán acceso los interesados y sus apoderados.

## **ANÁLISIS DE ADMISIBILIDAD Y PREVENCIÓN**

Art. 50.- El Tribunal Sancionador realizará un análisis de admisibilidad de la denuncia presentada por el Presidente de la Defensoría en el plazo de cinco días, en el cual se constatará si cumple con los requisitos establecidos en el artículo 143 de la ley, así como el relativo a la legitimación pasiva.

En caso de ser procedente, se formulará la respectiva prevención en los términos que establece la ley y el artículo 32 de este Reglamento.

Si el procedimiento se ha iniciado por remisión del Centro, el Tribunal Sancionador hará un análisis de lo expuesto en la certificación y el expediente en el término de cinco días, a fin de establecer la existencia de los elementos necesarios para imputar a una persona el presunto cometimiento de una infracción.

## **RESOLUCIÓN DE INADMISIBILIDAD**

Art. 51.- El Tribunal Sancionador declarará la inadmisibilidad en los siguientes casos:

- a) Cuando el Presidente de la Defensoría no cumpla con la prevención dentro del plazo de tres días contados a partir del día siguiente a la notificación, o lo expuesto en la misma no contenga los elementos necesarios para imputar a una persona el presunto cometimiento de una infracción;
- b) Cuando el asunto no constituya materia de protección al consumidor, en los términos que establecen los artículos 2 y 3 de la Ley; y
- c) En el caso que la acción esté prescrita conforme al artículo 107, inciso primero de la Ley.

Cuando el Tribunal advierta que la persona denunciada no es la pasivamente legitimada, prevendrá a la Defensoría para que dentro de los tres días siguientes al de la notificación manifieste el nombre y datos generales del proveedor respectivo.

De no cumplirse la anterior prevención, se procederá como lo dispone el artículo 32 inciso primero de este Reglamento.

## **AUTO DE INICIO Y CITACIÓN DEL PRESUNTO INFRACTOR**

Art. 52.- El procedimiento iniciará mediante una resolución que contenga esencialmente una breve descripción de los hechos que motivan su inicio; el señalamiento de la posible norma infringida y la posible sanción.

En el mismo auto se ordenará citar al presunto infractor para que comparezca a ejercer su defensa en el término de cinco días contados a partir del día siguiente a la notificación. Asimismo, se emitirá el pronunciamiento que corresponda sobre las medidas cautelares, conforme a lo dispuesto en el artículo siguiente.

En la notificación o citación deberá hacerse del conocimiento del presunto infractor el texto íntegro del auto de inicio.

### **MEDIDAS CAUTELARES**

Art. 53.- En los casos que el Presidente de la Defensoría haya emitido medidas cautelares conforme a lo dispuesto en los artículos 99 y 100 de la Ley, el Tribunal, recibida la denuncia, citará al proveedor para que comparezca a la audiencia especial convocada para pronunciarse sobre las medidas decretadas, la cual deberá celebrarse dentro del término de cuarenta y ocho horas, o bien presente un escrito exponiendo sus argumentos. Valoradas las razones expuestas por el proveedor, en el auto de inicio del procedimiento, el Tribunal resolverá sobre la procedencia de las medidas, pudiéndolas revocar, modificar o confirmar.

En los casos en que sea el Tribunal Sancionador el que emita las medidas, deberá motivar los requisitos de procedencia que establece el artículo 99 de la Ley, y en qué términos se entiende adoptada la medida. En estos supuestos, el proveedor podrá pronunciarse sobre las medidas cautelares decretadas al comparecer a ejercer su defensa, según lo dispuesto en el inciso segundo del artículo anterior.

Para la ejecución de las medidas dictadas por el Tribunal, éste remitirá una solicitud al Presidente de la Defensoría, a fin que se proporcione la colaboración necesaria.

### **MEDIOS DE PRUEBA Y RESOLUCIÓN FINAL**

Art. 54.- Conforme a lo dispuesto en el artículo 146 de la ley, se recibirán las pruebas ofrecidas por las partes interesadas y se podrán ordenar de oficio las reconocidas por el Derecho Común, en lo que fuere aplicable, así como los medios científicos idóneos. La resolución definitiva se emitirá en el término de diez días después de concluidas las actuaciones.

### **DEL PERITAJE**

Art. 55.- Cuando el Tribunal disponga la realización de prueba pericial, podrá apoyarse en la lista de peritos con que cuente la Defensoría o de aquéllos que presten sus servicios con base a convenios o acuerdos de cooperación celebrados por la Defensoría con otras instituciones.

Para tales efectos, el Tribunal elegirá y nombrará el o los peritos de la lista que se le proporcione, en el ejercicio de la potestad que le confiere el artículo 146, inciso segundo de la Ley.

## **RECURSO DE REVOCATORIA**

Art. 56.- La resolución definitiva admitirá recurso de revocatoria, el cual deberá interponerse conforme al Código de Procedimientos Civiles, mediante escrito que lo fundamente. El Tribunal resolverá mediante auto motivado, previa audiencia a los interesados, en su caso.

En caso de haberse realizado aclaraciones o correcciones a la resolución definitiva, el recurso de revocatoria podrá presentarse dentro de los tres días siguientes a la notificación de esta última resolución.

## **AUXILIO DE LA FUERZA PÚBLICA**

Art. 57.- El Tribunal sancionador, conforme lo dispuesto en el artículo 59 de la Ley, tendrá derecho al auxilio de la fuerza pública y, en su caso, al de la Fiscalía General de la República, para el ejercicio de sus atribuciones.

## **CAPÍTULO VII**

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

#### **COORDINACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

Art. 58.- La coordinación del Sistema Nacional de Protección al Consumidor estará a cargo de la Defensoría, la cual tendrá la función de apoyar y coordinar a las distintas instituciones públicas que lo conforman para el logro de la tutela efectiva de los derechos del consumidor, en sus distintos ámbitos de acción.

El funcionamiento coordinado del Sistema Nacional de Protección al Consumidor se fortalecerá con la formulación o definición e implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor, la elaboración de un Plan de Acción y la celebración de convenios con las instituciones que lo conforman.

#### **POLÍTICA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y PLAN DE ACCIÓN**

Art. 59.- Corresponderá a la Defensoría, conforme lo dispuesto en el artículo 57, inciso segundo de la Ley, la facultad de presentar propuestas al Órgano Ejecutivo en el Ramo de Economía, para la formulación de la política nacional de protección al consumidor y su plan de acción.

La política nacional de protección al consumidor será un mecanismo para brindar una atención integral a las necesidades del consumidor, tomando en cuenta las necesidades de la población, la normativa vigente y la existencia de un mercado abierto y competitivo, entre otros aspectos.

La Defensoría, en su función coordinadora, propiciará que la formulación de la política nacional de protección al consumidor se elabore con la participación de distintos sectores relacionados con la protección de los derechos de los consumidores.

El plan de acción definirá las acciones concretas para la implementación de la política nacional.

## **CELEBRACIÓN DE CONVENIOS**

Art. 60.- La Defensoría podrá celebrar convenios de gestión con todos los miembros del Sistema, como una herramienta para implementar, fortalecer y legitimar los acuerdos entre las instituciones.

## **SISTEMA INFORMÁTICO INTEGRADO**

Art. 61.- De conformidad a lo establecido en el artículo 160 de la Ley, toda institución del Sistema está obligada a remitir a la Defensoría los datos relativos a todas las denuncias de consumidores que reciban y de las resoluciones que emitan.

Tales datos serán recibidos el último día hábil de cada semana, y contendrán las estadísticas de las denuncias, un detalle del contenido esencial de las mismas y el estado en que se encuentran, indicando la última resolución que se hubiere emitido y notificado, incluyendo, en su caso, los resultados de las inspecciones realizadas.

La información recibida se registrará, formando una base de datos electrónica que contenga todas las informaciones referentes a la denuncia y lo resuelto por la entidad correspondiente. Podrán ser consultadas por las autoridades competentes y por el público en general las denuncias que hayan sido resueltas.

En los casos en que se hubiese interpuesto demanda ante la Corte Suprema de Justicia, deberá hacerse constar así en el registro.

## **CAPITULO VIII**

### **DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES**

#### **FINES Y ATRIBUCIONES**

Art. 62.- Las Asociaciones de Consumidores deberán tener entre sus fines la protección de los derechos del consumidor.

Bajo tal finalidad, podrán realizar actividades de difusión del conocimiento de las disposiciones de la Ley y sus reglamentos; informar, orientar y educar a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos; brindarles asesoría cuando la requieran; estudiar y proponer medidas encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores y efectuar o apoyar investigaciones en el área del consumo, y representar ante la Defensoría a los consumidores, cuando se trate de la defensa de intereses colectivos o difusos. Todas sus actuaciones deberán realizarse en el marco de la política nacional de protección al consumidor.

Las asociaciones de consumidores serán responsables de las acciones que realicen y las informaciones que aporten.

## **ACREDITACIÓN**

Art. 63.- Para la formación de asociaciones de consumidores, éstas se constituirán de conformidad con la Ley de Asociaciones y Fundaciones sin Fines de Lucro, debiendo respetarse además las disposiciones especiales que al respecto contiene la Ley de Protección al Consumidor. Las asociaciones que ya se encuentren constituidas, deberán tener entre sus finalidades la protección de los derechos del consumidor.

Para ser acreditadas ante la Defensoría, quien ejerza la representación de la asociación deberá presentar una solicitud en formulario que proporcionará la institución, comprobando su existencia legal mediante la presentación de sus estatutos en forma legal.

Cumplidas estas formalidades y valorados los requisitos que establece el artículo 164 de la Ley, serán acreditadas por la Defensoría.

## **PÉRDIDA DE LA ACREDITACIÓN**

Art. 64.- El Presidente de la Defensoría instruirá y resolverá los procedimientos tendientes a determinar si existe incumplimiento por parte de las asociaciones de consumidores, de los requisitos de acreditación establecidos en el artículo 164 de la Ley.

El procedimiento se iniciará mediante denuncia de cualquier persona, o al tener conocimiento el Presidente de la Defensoría por cualquier medio, del posible incumplimiento.

Iniciado el procedimiento por resolución en la cual se señale el presunto incumplimiento, se dará audiencia a la asociación de consumidores por el término de cuarenta y ocho horas, para que ejerza su defensa.

Con la comparecencia o no de la asociación, se abrirá a prueba por el término de cinco días, dentro del cual podrán presentarse todas las pruebas admitidas por el derecho común, en lo que fuere aplicable.

Vencido el término de prueba, el Presidente emitirá resolución en el plazo máximo de quince días, en el cual se resolverá si se ha establecido o no el incumplimiento, y en su caso, la pérdida de la acreditación.

La resolución definitiva admitirá recurso de revocatoria, el cual deberá interponerse dentro de los tres días siguientes a su notificación.

## **CAPITULO IX**

### **DISPOSICIONES FINALES**

### **EMISIÓN DE ACUERDOS Y RESOLUCIONES**

Art. 65.- La Defensoría dictará los acuerdos, resoluciones y la normativa interna necesaria, en el marco de la Ley, para el cumplimiento de las disposiciones de la misma y del presente Reglamento.

## **VIGENCIA**

Art. 66.- El presente Decreto entrará en vigencia ocho días después de su publicación en el Diario Oficial.

DADO EN CASA PRESIDENCIAL: San Salvador, a los doce días del mes de mayo de dos mil seis.

ELÍAS ANTONIO SACA GONZÁLEZ,

Presidente de la República.

EDUARDO ARTURO AYALA GRIMALDI,

Viceministro de Economía,

Encargado del Despacho de Economía.