



# DIARIO OFICIAL



DIRECTOR: *Edgard Antonio Mendoza Castro*

TOMO Nº 407

SAN SALVADOR, MIERCOLES 10 DE JUNIO DE 2015

NUMERO 104

*La Dirección de la Imprenta Nacional hace del conocimiento que toda publicación en el Diario Oficial se procesa por transcripción directa y fiel del original, por consiguiente la institución no se hace responsable por transcripciones cuyos originales lleguen en forma ilegible y/o defectuosa y son de exclusiva responsabilidad de la persona o institución que los presentó. (Arts. 21, 22 y 23 Reglamento de la Imprenta Nacional).*

## SUMARIO

	<i>Pág.</i>		<i>Pág.</i>
<b>ORGANO LEGISLATIVO</b>		<b>MINISTERIO DE ECONOMÍA</b>	
Decretos Nos. 6 y 7.- Modificaciones en la Ley de Presupuesto vigente. ....	4-14	Decreto No. 68.- Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor.....	37-59
<b>ORGANO EJECUTIVO</b>		<b>RAMO DE ECONOMÍA</b>	
<b>PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA</b>		Acuerdos Nos. 500 y 604.- Se concede el goce de las exenciones del pago de los impuestos sobre la renta y municipal.....	
Decreto No. 71.- Reforma al Reglamento Interno del Órgano Ejecutivo. ....	15	60-81	
Acuerdo No. 290.- Se modifica el Acuerdo Ejecutivo No. 257, de fecha 14 de mayo de 2015, por medio del cual se encarga el Despacho de Turismo.....	16	<b>MINISTERIO DE EDUCACIÓN</b>	
Acuerdo No. 301.- Se encarga el Despacho de Trabajo y Previsión Social, al señor Viceministro del Ramo, Licenciado Oscar Armando Morales. ....	16	<b>RAMO DE EDUCACIÓN</b>	
<b>MINISTERIO DE GOBERNACIÓN Y DESARROLLO TERRITORIAL</b>		Acuerdos Nos. 15-0030 y 15-0453.- Acuerdos relacionados a Planes de Estudio a favor de la Universidad Salvadoreña Alberto Masferrer.....	
Escritura pública, estatutos de la Fundación Bellas Artes y Decreto Ejecutivo No. 44, declarándola legalmente establecida, aprobándole sus estatutos y confiriéndole el carácter de persona jurídica. ....	17-32	Acuerdos Nos. 15-0644, 15-0652, 15-0461, 15-0462 y 15-0633.- Reconocimiento de estudios académicos. ....	
<b>RAMO DE GOBERNACIÓN Y DESARROLLO TERRITORIAL</b>		82-83	
Estatutos de la Iglesia "Ministerio Cristiano Vida Eterna" y Acuerdo Ejecutivo No. 65, aprobándolos y confiriéndole el carácter de persona jurídica. ....	33-36	Acuerdo No. 15-0294.- Ampliación de servicios educativos en el Colegio Hans Christian Andersen, ubicado en el municipio de San Salvador.....	
		86	
		Acuerdo No. 15-0358.- Se reconoce a la señora Eva Angelina Flores de Lizama, como persona autorizada por el Ministerio de Educación, para brindar servicios educativos a través del Colegio "Los Pinos", ubicado en el municipio de San Miguel. ....	
		86-87	
		Acuerdo No. 15-0360.- Se reconoce como directora del Colegio Eucarístico, a la profesora Enriqueta Argelia Lemus Aguilar. ....	
		87-88	

**MINISTERIO DE ECONOMÍA**

DECRETO No. 68.-

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR,

CONSIDERANDO:

- I. Que de conformidad con el Art. 101 de la Constitución de la República, el orden económico debe responder esencialmente a principios de justicia social, que tiendan a asegurar a todos los habitantes del país una existencia digna de la persona; correspondiendo 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 la defensa del interés de los consumidores;
- II. Que mediante Decreto Legislativo No. 776, de fecha 18 de agosto de 2005, publicado en el Diario Oficial No. 166, Tomo No. 368, del 8 de septiembre del mismo año, se emitió la Ley de Protección al Consumidor;
- III. Que mediante Decreto Ejecutivo No. 52, de fecha 12 de mayo de 2006, publicado en el Diario Oficial No. 88, Tomo No. 371, del 16 del mismo mes y año, se emitió el Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor;
- IV. Que a la Ley de Protección al Consumidor se le introdujeron sustanciales reformas a través del Decreto Legislativo No. 286, de fecha 31 de enero de 2013, publicado en el Diario Oficial No. 34, Tomo No. 398, del 19 de febrero del mismo año;
- V. Que en tal sentido, resulta indispensable actualizar la normativa reglamentaria que desarrolle los aspectos necesarios para facilitar la aplicación de la citada Ley; por lo que se hace necesario emitir un nuevo Reglamento que sustituya al vigente.

POR TANTO,

en uso de sus facultades constitucionales,

DECRETA el siguiente:

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

**TÍTULO I**

**DISPOSICIONES GENERALES**

**CAPÍTULO ÚNICO**

**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.

Están sujetos a esta regulación todos los consumidores y proveedores, en los términos establecidos en el Art. 2 de la Ley de Protección al Consumidor, los órganos que integran la Defensoría del Consumidor y los integrantes del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.

**Denominaciones**

Art. 2.- En el presente Reglamento, se entenderá por:

- a) **Ley:** Ley de Protección al Consumidor.
- b) **Centro:** Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, comprendiendo sus delegaciones territoriales.
- c) **Defensoría:** Defensoría del Consumidor.
- d) **Medios alternos de solución de conflictos o medios alternos:** Procedimientos de avenimiento, conciliación, mediación y arbitraje que se tramitan en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor.
- e) **Política o PNPC:** Política Nacional de Protección al Consumidor
- f) **Reglamento:** Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor.
- g) **Sistema o SNPC:** Sistema Nacional de Protección al Consumidor.
- h) **Tribunal:** Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.

**TÍTULO II****DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR****CAPÍTULO I****DISPOSICIONES GENERALES****Respeto a los derechos del consumidor**

Art. 3.- Los proveedores, tanto públicos como privados, están obligados a respetar los derechos de los consumidores establecidos en las leyes y en el presente Reglamento.

**Atención a personas con discapacidad**

Art. 4.- La Defensoría deberá apoyar a las personas con cualquier tipo de discapacidad, tanto en la presentación de sus denuncias, como en la tramitación de los distintos procedimientos, mediante la implementación de mecanismos que les permitan ejercer los derechos garantizados por la Ley, de forma efectiva y en igualdad de condiciones.

**CAPÍTULO II****DERECHO A LA SEGURIDAD Y A LA CALIDAD****Toma de muestras de productos**

Art. 5.- Cuando se realice toma de muestra de productos, los delegados de la Defensoría deberán levantar acta con la finalidad de hacer constar las condiciones y circunstancias en las que se desarrolló la diligencia. En dicha acta también deberá hacerse constar, de acuerdo con la normativa aplicable, en su caso, el lote existente, cuando resulte posible, la cantidad de muestras retiradas del establecimiento, sus características y condiciones; así como la forma en que será resguardada la muestra y cualquier otra circunstancia que se considere necesaria.

Si en el establecimiento no se encontraren muestras del producto a verificar, también deberá dejarse constancia en acta.

El acta debe ser firmada por los delegados de la Defensoría y por el proveedor o la persona encargada del establecimiento que presencie la práctica de la diligencia. El proveedor o encargado deberá estampar el sello respectivo.

En caso que el representante del establecimiento no se encuentre autorizado o se niegue a firmar, se dejará constancia de esta circunstancia en el acta.

Deberá entregarse copia del acta de toma de muestra al proveedor o encargado del establecimiento.

**Análisis de muestras**

Art. 6.- Las muestras deberán ser trasladadas al laboratorio de análisis respectivo para su estudio, tomando las medidas necesarias para su adecuada conservación.

Realizado el estudio de la muestra, el analista de laboratorio deberá emitir un informe de resultados, describiendo los hallazgos respectivos.

**Destino final de las muestras**

Art. 7.- Corresponderá a los técnicos de la Unidad de Seguridad y Calidad restituir las muestras cuando éstas no hubieren perdido su calidad o inocuidad. En caso contrario, procederán a su destrucción. En ambos casos se deberá dejar constancia de las condiciones en que se realice la entrega o destrucción de las muestras, todo previa resolución de la Presidencia de la Defensoría.

**Denuncia ante el Tribunal Sancionador**

Art. 8.- Cuando se hubieren encontrado incumplimientos a la normativa nacional o internacional aplicable, la Presidencia de la Defensoría deberá presentar la denuncia correspondiente al Tribunal Sancionador.

**CAPÍTULO III****PROTECCIÓN DE LOS INTERESES ECONÓMICOS Y SOCIALES****Cálculo de intereses**

Art. 9.- En los contratos de compraventa a plazos, mutuos y créditos de cualquier clase, sujetos al pago por cuotas o al vencimiento del plazo, los intereses se calcularán con base al año calendario, de trescientos sesenta y cinco o trescientos sesenta y seis días, según corresponda, sobre los saldos diarios pendientes de cancelar.

Los intereses que correspondan al día en que se efectúe el pago, se contabilizarán en el siguiente período de cálculo.

**Cobro de comisiones**

Art. 10.- Se entenderá por comisión, la contraprestación o la retribución económica que paga el consumidor por la recepción efectiva de bienes o servicios adicionales a la prestación que constituye el objeto propio del contrato a cargo del proveedor.

Para que las comisiones a cobrar a los consumidores se consideren debidamente identificadas y descritas en el contrato, deberá detallarse en el mismo el concepto de la comisión, el monto de la misma, el servicio adicional a prestar, la forma de cálculo y de pago.

Tratándose de los servicios de carácter financiero, para calificar si un servicio es inherente a otro y por tanto, si corresponde pagar comisión por el mismo, deberá estarse a lo dispuesto en la Ley y en la normativa correspondiente que hubiere dictado la autoridad competente.

**Recargos**

Art. 11.- Los recargos estarán debidamente identificados en el contrato cuando se detalle el incumplimiento contractual del consumidor que dará origen al mismo, el monto, la forma de cálculo y de pago.

**Cobro indebido de comisiones y recargos**

Art. 12.- Constituirán cobros indebidos de comisiones y recargos los que se realicen en contravención a lo establecido por la legislación o la normativa correspondiente, aun cuando en los documentos contractuales se les identifique con denominación distinta a la que legalmente corresponde.

**Comunicación del ejercicio del derecho de retracto al proveedor**

Art. 13.- Cuando el consumidor decida ejercer su derecho de retracto, deberá comunicarlo al proveedor, en su domicilio o en cualquiera de sus establecimientos.

Si el consumidor realiza la comunicación verbalmente, el proveedor o la persona encargada del establecimiento extenderá constancia, debidamente sellada y firmada, en la que expresará el contenido de la comunicación, el lugar y la fecha.

Si la notificación se realizare mediante la presentación de escrito, el proveedor o la persona encargada del establecimiento debe colocar al pie de aquel, o en comprobante separado, una razón de presentación del mismo, en la que exprese el lugar, día y hora de la recepción, la cual debe firmar y sellar.

En caso que el proveedor o la persona encargada del establecimiento rehusare aceptar la comunicación o se negare a entregar constancia de su recepción, el consumidor podrá acudir al Centro de Solución de Controversias a comunicar su voluntad de hacer valer su derecho de retracto.

Tratándose de los contratos a distancia, la comunicación del ejercicio del derecho de retracto, podrá realizarse por el mismo medio técnico de comunicación a través del que se otorgó el contrato.

#### **Comunicación del ejercicio del derecho de retracto ante la Defensoría**

Art. 14.- En los casos a que se refiere el inciso cuarto del artículo anterior, al presentarse el consumidor ante el Director del Centro a comunicar su deseo de ejercer el derecho de retracto, corresponderá a este funcionario levantar acta, si la comunicación se hace de manera verbal; o colocar razón de presentación al pie del escrito respectivo, firmada y sellada, cuando la comunicación se realizare por ese medio. En el primer caso, el Director extenderá certificación del acta levantada, y en el segundo, certificación del escrito con la correspondiente razón de presentado.

Si el interesado acude a alguna de las oficinas descentralizadas de la Defensoría y la comunicación la hace verbalmente, el Coordinador del Centro de Solución de Controversias levantará acta que deberá remitir al Director del Centro, con la finalidad que emita certificación de la misma. Cuando la comunicación la haga de forma escrita, el Coordinador deberá consignar la razón de presentación del escrito en los términos establecidos en el inciso anterior y remitirá el escrito al Director del Centro, a fin que emita la correspondiente certificación.

#### **Notificación al proveedor**

Art. 15.- La manifestación del consumidor realizada ante la Defensoría, relativa a su voluntad de ejercer el derecho de retracto, será notificada por el Centro al proveedor. En el acto de notificación deberá entregársele al proveedor una copia de la certificación que hubiere extendido el Director del Centro.

#### **Consecuencias del ejercicio del derecho de retracto**

Art. 16.- Habiéndose notificado al proveedor el ejercicio del derecho de retracto, estará obligado a devolver al consumidor las sumas que este hubiere abonado en cumplimiento de las obligaciones surgidas del contrato respectivo. Esta devolución deberá realizarla dentro del plazo máximo de quince días contados a partir de aquel en que hubiere recibido la comunicación.

En caso que el proveedor no devolviera las sumas debidas al consumidor, este podrá presentar la respectiva denuncia ante el Centro de Solución de Controversias.

#### **Advertencias sobre conservación del embalaje**

Art. 17.- El proveedor está obligado a informar de manera clara al consumidor y usuario, al momento de la contratación, la necesidad de conservar en buen estado el bien y los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas y elementos de protección o su valor respectivo.

De no haberse cumplido por parte del proveedor la obligación anterior, no será exigible al consumidor o usuario la obligación establecida en el Art. 13-A, letra b) romano V de la Ley.

#### **Prohibición de condicionamiento para la adquisición de bienes o servicios**

Art. 18.- Para los efectos establecidos en el Art. 18, letra a) de la Ley, se entiende que dos o más bienes o servicios son complementarios cuando el uso de uno de ellos requiera indispensablemente del uso del otro u otros.

Constituirá práctica abusiva, condicionar la contratación de un bien o servicio a la adquisición de servicios que conlleven obligaciones adicionales a las necesarias para alcanzar el fin previsto por los consumidores al solicitar la contratación.

**Gestiones indebidas de cobro**

Art. 19.- La prohibición establecida en el Art. 18, letra f) de la Ley, en el sentido de impedir al proveedor la realización de gestiones de cobro difamatorias o injuriantes en perjuicio del deudor y su familia, así como la utilización de medidas de coacción física o moral con tal fin, es aplicable tanto respecto del deudor principal como de los terceros que hubieren constituido garantías a favor del acreedor.

La responsabilidad por tales prácticas abusivas podrá deducirse contra el acreedor, o contra sus cesionarios y sucesores, cuando tales prácticas hubieren sido realizadas por estos.

**Sobre la información personal y crediticia del consumidor**

Art. 20.- Los proveedores sólo podrán compartir información personal y crediticia del consumidor, con la debida autorización de este y únicamente en las condiciones en que dicha autorización haya sido conferida.

En la autorización que otorgue el consumidor respecto de su información personal, deberán expresarse los fines y el sector de proveedores, con los que la misma ha de ser compartida.

En lo concerniente a los datos sobre el historial de crédito brindados por los consumidores a los agentes económicos, deberá estarse a lo dispuesto en la legislación que regula la materia.

**Fecha de aplicación de pagos**

Art. 21.- Todo pago efectuado por el consumidor deberá ser aplicado el mismo día en que efectivamente se hizo, siempre que se haga a través de los medios establecidos o autorizados por el proveedor y aun cuando se realice por medio de terceros autorizados por este para ello.

**Requisitos de los contratos de adhesión**

Art. 22.- Los contratos de adhesión y sus anexos deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Estar redactados en términos claros, expresando esencialmente la naturaleza del contrato celebrado, 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) Redactarse en idioma castellano;
- c) Estar escritos con caracteres legibles a simple vista, cuya altura no sea menor a 3 milímetros, entendiéndose dicha altura como la distancia comprendida desde la línea de base hasta la base superior de un carácter;
- d) No 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 incluir renunciaciones a derechos que las leyes reconocen al consumidor;
- f) Deberán agruparse separadamente en el contrato los derechos del consumidor y los del proveedor, al igual que las obligaciones de ambos;
- g) Contener todas las especificaciones referidas al costo total del contrato, el cual incluirá 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;
- h) No deberán contener ninguna cláusula que pueda calificarse como abusiva, conforme al Art. 17 de la Ley;
- i) Mencionar los documentos de obligación que suscriba el consumidor en relación al contrato, tales como letras de cambio o pagarés;
- j) Establecer, ya sea en el mismo 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 Art. 33 de la Ley;
- k) Deberá especificarse el tratamiento que se dará a los casos de fecha de vencimiento de pago en día no hábil, de conformidad con la Ley;
- l) Las formas de terminación del contrato, debiendo incluir la posibilidad y condiciones de ejercicio de los derechos de renuncia, desistimiento, retracto y a darse de baja, en los casos en los que, de conformidad con la Ley y este Reglamento, el consumidor goce de los mismos; y,
- m) La firma o firmas que correspondan.

**Otras obligaciones de los proveedores en los contratos de adhesión**

Art. 23.- Cuando se trate de contratos de adhesión, todo proveedor tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Poner a disposición de los consumidores los formularios de los contratos, a fin que puedan conocerlos antes de suscribirlos, debiendo facilitar su obtención mediante impresos o cualquier otro medio;
- b) Explicar detalladamente todas las obligaciones y condiciones estipuladas en el contrato y sus anexos, además de facilitar al consumidor la lectura detallada del contrato antes de la suscripción, o que le sea leído por la persona que el consumidor designe, si no pudiese hacerlo por sí mismo; y,
- c) Proporcionar al consumidor copia del contrato y sus anexos.

**Cláusulas adicionales de libre discusión**

Art. 24.- No deberán aparecer como parte del formulario impreso del contrato 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 alterno de solución de conflicto;
- c) Las circunstancias bajo las cuales se entendería prorrogado el contrato; y,
- d) La determinación del tribunal al que, por razón del territorio, se someten las partes en caso de acción judicial.

**Especificaciones sobre el bien o servicio**

Art. 25.- Las cláusulas en que se describa el bien o servicio objeto del contrato, deberán contener de manera clara, precisa, veraz y completa las especificaciones siguientes:

- a) Las características del bien o servicio objeto del contrato;
- b) La forma en que será prestado el servicio o en que se entregará el bien;
- c) Los servicios complementarios;
- d) Cualquier riesgo o efecto secundario previsibles, si los hubiere, que pudiera provocar directamente el uso del bien o servicio; y,
- e) La forma de utilización del bien o servicio, instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo.

**Especificaciones sobre el precio, tarifas, tasas, facturación y forma de pago**

Art. 26.- 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) Todo cargo adicional que se realice, su concepto y monto;
- 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;
- 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 Art. 19, letra m) de la Ley, que justifiquen cargos por pago anticipado.

**Especificaciones sobre la terminación contractual**

Art. 27.- Las cláusulas relativas a la terminación del contrato, deberán contener las especificaciones siguientes:

- a) Las causales de terminación del contrato, debiendo incluir la posibilidad y condiciones de ejercicio de los derechos de renuncia, desistimiento, retracto y a darse de baja, en los casos en los que, de conformidad con la Ley y este Reglamento, el consumidor goce de los mismos;
- b) La forma, condiciones y el término para dar el aviso para la terminación del contrato celebrado sin fijación de plazo;
- c) La forma de pago de cuentas pendientes, en caso de terminación anticipada.

**Cláusulas penales**

Art. 28.- Los montos que se pacten en concepto de penalización a cargo del consumidor por los daños que pueda causar al proveedor a consecuencia de incumplimientos contractuales, deberán corresponder a la naturaleza y contenido de las prestaciones de las partes y al valor del contrato.

La Defensoría podrá declarar el carácter de abusivas de las respectivas cláusulas, de ser procedente, antes o después de producido el incumplimiento por parte del consumidor. En este último caso, para analizar la correspondencia entre el daño causado y la penalización, deberá tenerse en cuenta los criterios establecidos en el Art. 17 letra i) de la Ley.

**Contratos de ventas al crédito**

Art. 29.- Todo contrato en que se formalice una venta al crédito, deberá contener de manera clara, precisa y veraz, las especificaciones siguientes:

- a) El precio de venta del bien, al contado;
- b) Todo cargo adicional que se realice, su concepto y monto;
- 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;
- f) La forma de cálculo de intereses, comisiones y recargos, conforme a lo establecido en la Ley; y
- g) La indicación sobre la transferencia de dominio.

El contenido de esta disposición se entiende, sin perjuicio de las regulaciones que sobre venta a plazos establece la legislación.

**Contratos de seguros**

Art. 30.- En los contratos de seguros deberán especificarse claramente los riesgos cubiertos y los riesgos excluidos, la forma de hacer efectivo el reclamo, el plazo para efectuarlo, la prima y cualquier otra circunstancia relevante.

**Revisión y retiro de formularios que puedan incluir cláusulas abusivas**

Art. 31.- La Defensoría podrá revisar los formularios de los contratos de adhesión de toda persona que tenga la calidad de proveedor, quien debe prestar la colaboración necesaria.

La Presidencia de la Defensoría designará al personal de la institución que se encargará de realizar la revisión de los formularios. Esta revisión deberá efectuarse dentro de los diez días siguientes a la fecha en que se reciban los documentos mencionados.

Practicada la revisión, se levantará acta en la que se dejará constancia de los resultados. La Presidencia de la Defensoría deberá emitir resolución y notificarla dentro del plazo de tres días, ya sea habilitando el uso de los formularios, o haciendo observaciones relativas a la posible existencia de cláusulas abusivas.

Si se realizaren observaciones, se dará audiencia al proveedor por el término de cinco días contados a partir del día siguiente al de la notificación respectiva, para que se pronuncie sobre las mismas.

Transcurrido el plazo antes mencionado, la Presidencia de la Defensoría dispondrá de tres días para emitir resolución final y notificarla.

Si determinare que los formularios contienen cláusulas abusivas, prohibirá el uso de los mismos y ordenará su retiro; sin perjuicio de iniciar un procedimiento para imponer la sanción o sanciones que correspondan.

Cuando se tratare de formularios de contratos de adhesión utilizados por proveedores de servicios financieros, que no fueron depositados oportunamente en la institución encargada de su fiscalización y vigilancia y que se encuentren en circulación, la Presidencia de la Defensoría deberá remitirlos a aquella institución, con la finalidad de efectuar una revisión conjunta entre ambas entidades, de conformidad con lo establecido en el artículo siguiente.

#### **Revisión conjunta de formularios con entidades fiscalizadoras de servicios financieros**

Art. 32.- Los proveedores de servicios financieros deberán depositar los formularios de sus contratos de adhesión 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.

El depósito de los instrumentos y la solicitud de revisión, deberá realizarse mediante la presentación de un escrito firmado por el proveedor o por quien ejerza la representación del mismo.

La entidad fiscalizadora deberá hacer del conocimiento de la Defensoría la presentación de la solicitud y de los respectivos formularios, así como remitirle copia de los mismos, dentro de los dos días posteriores a su recepción.

La Presidencia de la Defensoría y el titular de la entidad fiscalizadora designarán al personal de cada institución que se encargará de realizar la respectiva revisión, acto que deberá efectuarse dentro del plazo máximo de doce días contados a partir de la recepción de los formularios por parte de la Defensoría. Del acto de revisión, deberá levantarse acta de manera conjunta.

La institución que ejerza la fiscalización y vigilancia deberá emitir resolución y notificarla, dentro de los dos días siguientes a la fecha del acta mencionada en el inciso anterior, teniendo como base los criterios expresados en tal documento. En dicha resolución, se habilitará la utilización de los formularios o se determinarán observaciones para adecuarlos a la normativa que protege los derechos de los consumidores. En este último caso, se dará audiencia al proveedor por el término de cinco días contados a partir del día siguiente al de la notificación, para que se pronuncie sobre las observaciones y realice las correcciones que fueren pertinentes.

Transcurrido el plazo antes mencionado, si el proveedor hubiere evacuado la audiencia conferida, la institución encargada de su fiscalización y vigilancia y la Defensoría, analizarán los argumentos presentados, verificarán conjuntamente los cambios efectuados por el proveedor, en su caso y en un plazo máximo de siete días, levantarán acta haciendo constar la verificación realizada y las conclusiones resultantes de la revisión.

La institución fiscalizadora deberá emitir resolución y notificarla, dentro de los dos días siguientes a la fecha del acta referida en el inciso anterior, determinando si las observaciones fueron superadas o no y habilitando o prohibiendo el uso de los formularios, según corresponda.

Si el proveedor no presentare los formularios corregidos dentro del término establecido en los incisos anteriores, o habiéndolos presentado, las observaciones no hubieren sido superadas, la institución fiscalizadora emitirá resolución final en tal sentido y prohibirá el uso de los formularios.

Al producirse los efectos establecidos en el inciso anterior, quedará a salvo el derecho del proveedor de iniciar un nuevo procedimiento para la respectiva revisión y autorización del uso de los formularios.

Si transcurrieren treinta días contados a partir de la presentación de la solicitud y de efectuado el respectivo depósito, sin que se hubiese realizado la notificación de la resolución final del procedimiento de revisión conjunta de formularios, ya sea autorizando o prohibiendo su uso, se entenderá que los mismos cumplen con la correspondiente normativa y en consecuencia, podrán ser utilizados por el proveedor de servicios financieros de que se trate, bajo la responsabilidad de la entidad que debió emitir la resolución final.

#### **Bienes duraderos y novedosos en el mercado**

Art. 33.- Respecto de los bienes de naturaleza duradera y que sean novedosos en el mercado, deberá establecerse expresamente en el contrato respectivo el plazo durante el cual el proveedor se obliga a asegurar al consumidor un adecuado servicio técnico y la existencia de repuestos. Dicho plazo no podrá ser menor al de la garantía de fábrica del bien.

Son bienes de naturaleza duradera o bienes duraderos, aquellos que, sin consumirse, se deterioran poco a poco por el uso a lo largo de su vida útil.

**Efectos del cumplimiento de las obligaciones del consumidor.**

Art. 34.- Cuando el consumidor hubiere dado cumplimiento a las obligaciones surgidas de un contrato, el proveedor deberá proceder a la cancelación de las garantías constituidas a su favor respecto del contrato principal, con la consecuente entrega de los documentos y bienes sobre los que recaen las mencionadas garantías, en su caso.

Asimismo, el proveedor deberá entregar al consumidor un documento denominado finiquito o cancelación en el que se declare que ha cumplido con las obligaciones respectivas surgidas del contrato.

**Reclamación de daños y perjuicios por parte del consumidor**

Art. 35.- Cuando el consumidor reclame reparación de daños y perjuicios por deficiencia, mala calidad o retraso en la entrega de los bienes y servicios contratados, a través de los medios alternos de solución de conflictos, deberá ofrecer y aportar los elementos de prueba de que disponga para determinar el monto de lo que reclame.

Los consumidores también tendrán derecho a indemnización por los daños y perjuicios que les causare el proveedor al entregarles bienes o poner a su disposición servicios a título gratuito, en virtud de una eventual contratación comercial.

Cuando los daños y perjuicios que se aleguen, en procedimientos administrativos de solución de conflictos, sean consecuencia de la prestación de algún servicio público, la carga de la prueba se invertirá a favor del consumidor.

**CAPÍTULO IV****DERECHO A LA INFORMACIÓN****Obligación de proporcionar información legible**

Art. 36.- La información que los proveedores están obligados a proporcionar a los consumidores según lo dispuesto en la legislación aplicable, sobre todas las características de los bienes y servicios ofrecidos de acuerdo a su naturaleza y que pueda incidir en la decisión de consumo, debe expresarse en letra de tamaño y forma fácilmente legible.

**Cumplimiento de la obligación de información sobre precio**

Art. 37. Para dar cumplimiento a la obligación de informar al consumidor el precio, todo proveedor deberá cumplir los siguientes requisitos:

- a) Si fueren bienes envasados o empaquetados, el proveedor deberá indicar el precio claramente en los empaques o envases, en carteles visibles, estantes, o cualquier otro medio idóneo;
- b) Tratándose de bienes no envasados o no empaquetados y del ofrecimiento de servicios, podrán utilizarse carteles, listas, menús u otros medios idóneos colocados en lugares adecuados a disposición del consumidor, que permitan una clara visualización del precio, atendiendo a la especial naturaleza del bien o servicio.

En todo caso, esta información debe ser expuesta a los consumidores de manera clara, veraz, completa, oportuna y fácilmente accesible.

**Obligación de informar regulaciones sobre productos a la Defensoría**

Art. 38.- Para efectos de verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el Art. 28, inciso 1° de la Ley, el Ministerio de Salud, la Dirección Nacional de Medicamentos, el Organismo Salvadoreño de Reglamentación Técnica, el Organismo Salvadoreño de Normalización 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, medicamentos o productos que puedan incidir en la salud humana o animal.

**Aspectos a informar por el proveedor respecto de los contratos**

Art. 39.- Es obligación del proveedor explicar al consumidor, de manera veraz, clara, precisa, completa y oportuna, el contenido y consecuencias de los siguientes aspectos contractuales, independientemente que se expresen en el contrato o en sus anexos:

- a) Todas las obligaciones, principales y accesorias, surgidas para ambas partes;
- b) Las condiciones establecidas en el contrato, para el goce de los respectivos bienes o servicios;
- c) Cada una de las penalidades previstas en el contrato para el caso de incumplimiento de obligaciones.

**Derecho a leer los contratos**

Art. 40.- El consumidor tiene derecho a leer por sí mismo y de manera detallada, antes y después de la suscripción, el contenido de los contratos que otorgue y sus anexos. Si no pudiese leerlo por sí mismo, se deberá permitir que le sea leído por un tercero que el consumidor designe.

**Documentación relativa a viviendas**

Art. 41.- En el caso de comercialización de viviendas, se facilitará al comprador la documentación completa suscrita por el proveedor, 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 la documentación en la que se defina en planta a escala, la vivienda y el trazado de todas sus instalaciones y los materiales empleados en su construcción, en especial aquellos 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.

Previo a la celebración del contrato, el comprador puede solicitar se le muestre la información mencionada en el inciso anterior.

**Información sobre administración de áreas comunes en residenciales**

Art. 42.- En el caso de oferta o venta de viviendas sujetas a régimen de condominio o ubicadas en complejos residenciales en los que los propietarios administran en conjunto algunas áreas comunes del inmueble donde se encuentra el condominio o el complejo residencial, deberá informarse a los interesados todos los aspectos relativos al régimen de condominio o comunitario, desde el primer contacto que tengan con el proveedor o sus dependientes.

**Prohibición relativa al ofrecimiento de productos vencidos o alterados**

Art. 43.- Los proveedores no podrán ofrecer al público, donar o poner en circulación a cualquier título, toda clase de productos o bienes, con posterioridad a la fecha de vencimiento.

La fecha colocada en el empaque, ya sea como fecha de vencimiento, caducidad, expiración o como límite para el consumo del bien o producto en óptimas condiciones, podrá expresarse utilizando cualquiera de las palabras, frases o abreviaturas siguientes: "Fecha de vencimiento", "Consumirse antes de", "Vence", "Fecha de caducidad", "Expira el", "EXP.", "VTO.", "Venc.", "V.", "Cad.", "Ven.", o cualquier otra frase que indique claramente al consumidor la fecha de vencimiento del producto.

**Productos sustitutos o imitaciones**

Art. 44.- Cuando se tratare de productos sustitutos de algún otro, o de aquellos que ya no fueren cien por ciento naturales, por haber sufrido algún tipo de alteración, deberá expresarse en el empaque, envase o envoltura, la palabra "sustituto", "imitación" o cualquier otra autorizada por la normativa vigente en El Salvador, en letras más destacadas, en un lugar fácilmente visible del empaque o envoltura; señalándose además, en castellano y de forma clara y completa, su verdadera composición y características.

**Información de promociones y ofertas**

Art. 45.- Cuando los comerciantes propongan a los consumidores promociones u ofertas especiales de bienes o servicios, estarán obligados a informar al consumidor de manera clara las condiciones en las cuales se realiza la promoción o la oferta, el precio total del bien o servicio respecto del que se hace la promoción u oferta, o los elementos o mecanismos para llegar a determinar su monto total y el plazo durante el cual se mantendrán vigentes las promociones u ofertas en cada caso, por cualquier medio de publicidad o mediante avisos o carteles fijados en lugares visibles del establecimiento o etiquetas adheridas a los bienes.

**Elementos y condiciones para determinar la existencia de publicidad engañosa o falsa**

Art. 46.- Para establecer si determinada publicidad es engañosa o falsa, la Defensoría podrá examinar aspectos relativos a las siguientes características de los bienes, actividades o servicios y otros aspectos en relación con la publicidad efectuada respecto de las mismas:

- a) Procedencia geográfica o comercial de los bienes, naturaleza, composición, destino del bien, necesidad o necesidades que está llamado a satisfacer, idoneidad para el cumplimiento de las funciones que se le atribuyen, disponibilidad de los bienes por parte del comerciante, novedad que supone el bien en el mercado;

- b) Características concernientes a la calidad y categoría de los bienes o servicios, cantidad ofrecida y, en general, especificaciones de los mismos; así como los resultados que se esperan de su utilización;
- c) Mecanismo seguido para la fabricación y fecha de fabricación;
- d) Forma de suministrar el bien o de prestar el servicio de que se trate;
- e) Precio total del bien o servicio o mecanismo para llegar a determinarlo;
- f) Condiciones de carácter jurídico y económico exigidas por el proveedor para la adquisición del bien, actividad o servicio;
- g) Condiciones bajo las cuales se realizará la entrega de los bienes o la prestación de los servicios;
- h) Condiciones de uso de los bienes o servicios;
- i) Razones que conllevan al proveedor a proponer al público la promoción o la oferta, en su caso;
- j) Naturaleza del comerciante, cualificaciones y méritos de que goza.

#### **Infracciones que corresponde sancionar a otra autoridad**

Art. 47.- De conformidad con lo dispuesto en el Art. 28 de la Ley, cuando la Defensoría constate la existencia de posibles infracciones a las regulaciones que deben cumplir los productos que puedan incidir en la salud, cuyo conocimiento compete a otras autoridades, deberá comunicarlo a las mismas dentro del plazo de veinticuatro horas, para que procedan conforme a la normativa correspondiente.

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, debiendo remitir tales actuaciones a la autoridad competente en los términos establecidos en el inciso anterior.

### **TÍTULO III DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

#### **CAPÍTULO ÚNICO**

#### **Competencia y delegación de potestades de la Presidencia de la Defensoría**

Art. 48.- Las atribuciones que las disposiciones legales otorgan a la Presidencia de la Defensoría, podrán delegarse en los empleados y funcionarios de la Institución, salvo aquellas que por disposición de la Constitución o las leyes queden expresamente exceptuadas.

La delegación deberá decidirse mediante acuerdo escrito de la Presidencia de la Defensoría, en el que deberá expresarse el nombre del empleado o funcionario delegado, las atribuciones y facultades que se delegan y, en su caso, el plazo para el cual se decide la delegación.

#### **Inspectores y Auditores**

Art. 49.- La Defensoría podrá practicar de oficio las inspecciones y auditorías que estime necesarias, para el mejor cumplimiento de sus atribuciones.

Para la práctica de inspecciones, auditorías y otras diligencias, la Defensoría contará con personal técnico, el cual actuará, previa delegación realizada por la Presidencia de la institución.

#### **Ámbito territorial de actuaciones**

Art. 50.- Con la finalidad de agilizar y facilitar la tramitación de procedimientos encaminados a proteger los derechos de los consumidores, los empleados y funcionarios de la Defensoría podrán trasladarse a cualquier lugar del país para practicar inspecciones, auditorías, decretar medidas cautelares, iniciar procedimientos y, en general, para pronunciar cualquier acto, ya se trate de actos de trámite o de resoluciones finales, según sea su competencia.

#### **Diligencias previas al procedimiento sancionatorio**

Art. 51.- En los casos en que los empleados de la Defensoría practiquen diligencias en el ejercicio de las funciones de inspección o auditoría y que de las mismas se advierte la existencia de incumplimientos que pudieran constituir infracciones a las leyes que corresponde aplicar a la Defensoría, tales elementos deberán ser remitidos a la Presidencia de la Defensoría para que, de ser procedente, presente la denuncia correspondiente ante el Tribunal Sancionador, adjuntando la documentación en que consten los mismos.

En los casos en que el procedimiento sancionatorio deba iniciar, una vez concluida la intervención del Centro de Solución de Controversias, de conformidad al Art. 143, letras a) y c) de la Ley, éste deberá remitir al Tribunal Sancionador la certificación de la resolución que pone fin a la etapa de medios alternos de solución de controversias, con el expediente original completo.

#### **Representación judicial por parte de la Defensoría**

Art. 52.- La Defensoría podrá representar a los consumidores, directamente o por medio de apoderados nombrados por la Presidencia, con la finalidad de defender sus derechos en sus relaciones de consumo, ante los tribunales del país.

La representación judicial por parte de la Defensoría procederá, cuando se presente cualquiera de las siguientes situaciones:

- a) Se hayan agotado los medios alternos de solución de conflictos previstos en la Ley, sin haber llegado a un acuerdo;
- b) Se haya alcanzado acuerdo conciliatorio que pueda ejecutarse;
- c) Exista resolución definitiva del Tribunal Sancionador que contenga decisión que pueda ser ejecutada judicialmente a favor del consumidor; y,
- d) En general, cuando la pretensión del consumidor pueda dar lugar a una acción judicial.

El interesado en que la Defensoría le represente, deberá presentar solicitud en las oficinas de la entidad, dirigida a la Presidencia, adjuntando la documentación que pueda servir de base a la pretensión correspondiente.

Si dicha documentación estuviere incompleta, se prevendrá al solicitante para que subsane la deficiencia u omisión dentro del plazo que se le establezca, según corresponda.

Analizada la solicitud y subsanada o no la prevención, si fuere el caso, la Defensoría se pronunciará sobre aquella, admitiéndola o denegándola.

#### **Reconocimientos**

Art. 53.- La Defensoría propiciará el otorgamiento de reconocimientos a las personas, empresarios o entidades que se distingan en el respeto, protección y ayuda al consumidor.

Para tales efectos, se tomarán en cuenta los siguientes criterios:

- a) La adopción de normas y políticas orientadas a prevenir infracciones a la Ley;
- b) La implementación de normas y políticas orientadas a una mejor atención al cliente;
- c) El nivel de cumplimiento de la legislación que protege los derechos de los consumidores en un sector en particular o con relación a una actividad específica; y,
- d) Los logros, aportes e innovaciones relacionados con el respeto y fortalecimiento de la protección 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 al que pertenece la persona o entidad a la que se decida otorgar reconocimiento.

### **TÍTULO IV**

#### **DEL CONSEJO CONSULTIVO**

#### **CAPÍTULO ÚNICO**

##### **Elección y nombramiento del Consejo**

Art. 54.- Para la elección de los miembros del Consejo Consultivo, se seguirá el siguiente procedimiento:

La Presidencia de la Defensoría hará las convocatorias para la elección de las ternas a que se refiere el Art. 72, letras c), d) y e) de la Ley.

Las reuniones para la elección de las ternas deberán celebrarse al menos con cuarenta y cinco días de anticipación a la finalización del período del miembro a sustituirse.

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

Realizada la elección por el sector correspondiente, las ternas serán remitidas por la Presidencia 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 correspondiente, el miembro que estuviere 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 a través del mismo procedimiento que el de los propietarios.

#### **Suplencia de los miembros del Consejo Consultivo**

Art. 55.- Corresponderá a los miembros suplentes del Consejo Consultivo, reemplazar a los propietarios en caso de vacaciones temporales.

En caso de vacancia definitiva de cualquiera de los consejales, actuará provisionalmente el respectivo suplente, mientras se nombra al sustituto.

La Presidencia de la Defensoría, dentro del término de treinta días posteriores a la fecha de inicio de la vacancia, hará la convocatoria para la celebración de reunión de elección de la terna, de la que se nombrará al miembro que completará el período iniciado por el miembro que dejó la vacante.

La referida terna se remitirá al Presidente de la República, dentro de los cinco días posteriores a la elección, para que efectúe el nombramiento correspondiente.

Al procedimiento de elección a que se refiere este artículo se aplicará, en lo pertinente, lo dispuesto en el artículo que antecede.

#### **Dietas**

Art. 56.- 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. El monto de la dieta a pagar por cada sesión, no podrá exceder de un salario mínimo mensual para el sector comercio y servicio y será fijado por la Presidencia de la Defensoría, mediante un acuerdo.

### **TÍTULO V**

#### **DEL TRIBUNAL SANCIONADOR**

##### **CAPÍTULO ÚNICO**

#### **Licencias en casos de ausencia temporal**

Art. 57.- En caso de ausencia temporal de algún miembro del Tribunal Sancionador, deberá tramitarse la respectiva licencia ante la Presidencia de la Defensoría.

#### **Suplencia de los miembros del Tribunal Sancionador**

Art. 58.- En casos de vacancia temporal, excusa o recusación de los miembros del Tribunal Sancionador, serán reemplazados por los suplentes. En todo caso, el suplente llamado integrará el Tribunal en el cargo del segundo vocal.

En las situaciones previstas en el inciso anterior, la Presidencia del Tribunal será sustituida por el primer vocal, quien a su vez será sustituido por el segundo vocal. Los miembros suplentes serán llamados por la Presidencia del Tribunal o quien haga sus veces.

En caso de renuncia o destitución de alguno de los miembros del Tribunal Sancionador, el Presidente de la República nombrará a otro propietario o suplente para el período que falte.

**TÍTULO VI**  
**PROCEDIMIENTOS**

**CAPÍTULO I**  
**ASPECTOS GENERALES**

**Idioma**

Art. 59.- El idioma en que se desarrollarán los procedimientos será el castellano. Si la persona no puede darse a entender en castellano, podrá hacerse acompañar de un intérprete. En caso de personas con discapacidad que no puedan comunicarse verbalmente, la Defensoría podrá facilitar o gestionar la intervención de un intérprete.

Para una mejor atención, el Centro contará con ejemplares de la Ley y este Reglamento en sistema braille.

**Representación**

Art. 60.- La comparecencia de las partes e interesados en los diversos procedimientos ante la Defensoría, podrá realizarse personalmente o a través de representante debidamente acreditado.

Los poderes para ejercer representación ante la Defensoría podrán otorgarse por escritura pública o mediante escrito firmado por la parte interesada. Este escrito podrá presentarse personalmente o por medio de tercero, en cuyo caso deberá legalizarse notarialmente la firma respectiva.

También podrá designarse al apoderado en audiencia, de lo que se dejará constancia en el acta respectiva.

En el caso de representación en el trámite de los medios alternos de solución de controversias, el apoderado deberá estar facultado de manera expresa para tal efecto.

**Adopción de medidas cautelares por la Presidencia de la Defensoría**

Art. 61.- La Presidencia de la Defensoría podrá decretar, mediante resolución motivada, las medidas cautelares establecidas en el Art. 100 de la Ley, cuando concurren los supuestos que en ella se establecen. En la resolución respectiva, se señalarán los términos en los que se adopta la medida y se podrá delegar al empleado o funcionario que ejecutará la medida, expresando la forma en que deberá hacerse efectiva.

Para tal fin, al momento de ejecutar la medida cautelar, los empleados o funcionarios de la Defensoría deberán levantar actas en las que se haga constar las circunstancias que originan la situación de riesgo, con las formalidades establecidas en el Art. 101 de la Ley. Las actas serán firmadas también por el proveedor y en caso de negarse a ello, deberá hacerse constar dicha circunstancia en la misma.

La documentación correspondiente deberá remitirse a la Presidencia de la Defensoría, para los efectos legales previstos en el Art. 99 de la Ley.

**Formalidades para la práctica de diligencias**

Art. 62.- Para la práctica de inspecciones y de cualquier otra diligencia fuera de la institución, los empleados o funcionarios de la Defensoría deberán identificarse con el carné que se les proporcionará y acreditar su intervención con la delegación que al efecto emita la Defensoría.

Practicada la diligencia, deberán levantar acta que firmarán juntamente con el proveedor o el encargado del establecimiento, quien deberá estampar el sello correspondiente. En caso que éste se negare a firmar, deberá hacerse constar dicha circunstancia.

**Actas, informes y demás documentos de funcionarios de la Defensoría**

Art. 63.- Las actas mediante las cuales los funcionarios de la Defensoría hagan constar las actuaciones que realicen, harán fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad.

El mismo valor probatorio tendrán los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones.

**Medios de notificación**

Art. 64.- Las notificaciones podrán realizarse utilizando cualquier medio técnico, sea electrónico, magnético o cualquier otro, que posibilite la constancia por escrito, permita comprobar su recepción 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.

Cuando se señale lugar para recibir notificaciones, éstas podrán realizarse por el medio que autorice el solicitante o interesado, siempre que se deje constancia por escrito de la recepción de la notificación.

En el supuesto de haberse autorizado la notificación por medio de correo postal, se practicará mediante envío de una copia certificada de la resolución o acto correspondiente a la dirección señalada para tal efecto.

**Obligación de informar**

Art. 65.- Los proveedores están obligados a poner a disposición de la Defensoría la información que les sea requerida, para el cumplimiento eficiente de las funciones de la institución.

La autoridad que realice el requerimiento deberá determinar en cada caso el plazo dentro del cual el proveedor deberá cumplirlo, teniendo en cuenta la naturaleza de la información solicitada. Dicho plazo no podrá ser inferior a tres días.

**Formalidades de escritos de proveedores**

Art. 66.- Todo escrito dirigido por los proveedores a la Defensoría, ya se trate de peticiones o de cumplimientos a requerimientos realizados por funcionarios o empleados de aquella, deberá ser firmado por el proveedor o su representante.

En caso de representación, deberá adjuntarse al escrito correspondiente, la documentación con que se legitime la personería con la que actúa el representante.

**Remisión de escritos a autoridades competentes**

Art. 67.- Cuando los administrados presenten escritos ante unidades organizativas u oficinas de la Defensoría que no sean las competentes para decidir sobre las respectivas peticiones, éstas deberán remitir el escrito correspondiente a la unidad u oficina que resulte competente para decidir sobre lo planteado.

En caso que la Defensoría del Consumidor no sea competente para resolver las peticiones planteadas por los ciudadanos, la Presidencia de la institución deberá remitirlas por escrito a la otra autoridad o institución de la Administración Pública que resulte competente, conforme a las leyes.

**CAPÍTULO II****MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS****SECCIÓN I****DENUNCIA, AVENIMIENTO, CONCILIACIÓN Y MEDIACIÓN****Análisis de denuncia**

Art. 68.- Interpuesta una denuncia ante el Centro de Solución de Controversias, la Defensoría analizará, dentro de un plazo máximo de tres días contados a partir de la presentación, si la materia sobre la que versa es de su competencia, si la controversia puede ser sometida a medios alternos y si el reclamo reúne los requisitos previstos por el legislador.

En los casos en que la interposición de la denuncia se realice por medios no presenciales o a través de ventanillas de atención descentralizadas, el plazo de análisis de procedencia de la misma podrá extenderse hasta cinco días.

Durante esta fase de análisis de la denuncia, la Defensoría podrá realizar gestiones frente al proveedor, que permitan complementar o aclarar los datos aportados en la misma.

#### **Improcedencia de los medios alternos de solución de controversias**

Art. 69.- Será declarada la improcedencia de los medios alternos de solución de controversias, con relación a aquellas disputas entre proveedor y consumidor que no sean susceptibles de transacción y de las que estén inseparablemente unidas a otras sobre las que las partes no tengan poder de disposición o no sean susceptibles de transacción.

El acto que declare la improcedencia del sometimiento a los medios alternos de solución de controversias, será emitido por el Director del Centro de Solución de Controversias o, en su caso, por los Gerentes de las oficinas regionales, en el plazo de tres días contados a partir de la presentación de la solicitud.

Declarada la improcedencia, se iniciará el procedimiento sancionatorio mediante la remisión al Tribunal Sancionador de la certificación respectiva por parte del Centro de Solución de Controversias.

#### **Prevención al denunciante**

Art. 70.- En caso que la denuncia no cumpliera con los requisitos formales, se prevendrá al denunciante para que dentro del plazo de tres días subsane lo que corresponda. La comunicación de la prevención deberá realizarse al día siguiente de emitido el acto de prevención.

#### **Inadmisión de la denuncia**

Art. 71.- Si la prevención que se hubiere realizado no fuere subsanada en el plazo establecido para ello, el Centro de Solución de Controversias o la Gerencia de la oficina regional, en su caso, declarará inadmisibles la denuncia.

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

El acto que declare la inadmisión de la denuncia, admitirá recurso de revocatoria en un plazo máximo de tres días, el cual deberá ser interpuesto ante quien lo emitió.

#### **Efecto de la prescripción de las acciones**

Art. 72.- Será improponible cualquier denuncia, en los casos en que hubiese transcurrido el plazo de prescripción previsto en el Art. 107, inciso 1° de la Ley, por lo que no podrá darse trámite a la misma.

#### **Aplicación de disposiciones de manera complementaria**

Art. 73.- En lo que no estuviere regulado, para el desarrollo de las audiencias de conciliación, se aplicarán las disposiciones de la Ley que regulan las audiencias de mediación.

#### **Comunicación de acuerdo de arreglo de controversia**

Art. 74.- En cualquier etapa del desarrollo de los medios alternos de solución de conflictos y siempre que no se hubiese pronunciado resolución decretando el desistimiento, conforme al Art. 112 de la Ley o decidiendo remitir el expediente al Tribunal Sancionador, el consumidor podrá comunicar al Centro de Solución de Controversias que ha llegado a un acuerdo directo con el proveedor, que permita poner fin a la controversia, de lo cual se levantará un acta. En ese caso, el Centro dará el debido seguimiento al acuerdo al que las partes hubieren podido llegar.

#### **Oportunidad de desistir**

Art. 75.- Interpuesta una denuncia ante el Centro de Solución de Controversias, el interesado podrá desistir de la misma, hasta antes de que se hubiere remitido la certificación correspondiente para dar inicio al procedimiento sancionatorio.

**Avenimiento**

Art. 76.- Una vez admitida la denuncia, se procurará lograr un avenimiento entre el consumidor y el proveedor, en los términos establecidos en el Art. 110 de la Ley.

Si no se llegare a un avenimiento entre las partes, se hará constar dicha circunstancia en acta.

**Ratificación de la denuncia**

Art. 77.- Concluida la etapa de avenimiento sin arreglo o habiéndose incumplido el acuerdo de avenimiento, la parte consumidora deberá ratificar la denuncia por cualquier medio y cuando corresponda, la Defensoría le prevendrá, a efecto que presente la documentación necesaria para continuar con el procedimiento.

**Conciliación**

Art. 78.- En los casos en que proceda la conciliación, conforme a lo establecido en el Art. 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 presentare 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 haciendo constar la suspensión y la fecha en que se celebrará la nueva sesión.

**De la mediación**

Art. 79.- 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 presentare 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.

**Acuerdo y acta**

Art. 80.- Sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley y en este Reglamento, las partes suscribirán un acuerdo de mediación o de conciliación, que también será firmado por el mediador o el conciliador, en el que se consignarán de manera expresa los puntos acordados. También deberán incorporarse las obligaciones que se generen del entendimiento, el lugar, las condiciones y plazos para su cumplimiento, en los casos en que haya lugar, así como los efectos del documento.

El acuerdo se recogerá en un acta que las partes y el funcionario del Centro suscribirán en triplicado y se expedirán tantas copias como partes hubiere.

Cuando las partes no hubieren logrado acuerdo alguno, el mediador o conciliador redactará un acta haciendo constar únicamente la ausencia de acuerdo, excluyendo toda otra declaración o manifestación que éstas vertieren en la audiencia.

**Conclusión de procedimientos de medios alternos de solución de conflictos**

Art. 81.- Los procedimientos de medios alternos de solución de conflictos concluirán, por las siguientes causas:

- a) Por el logro de acuerdo, total o parcial, entre las partes;
- b) Por acuerdo alcanzado en arreglo directo entre las partes;
- c) Por la falta de acuerdo, en cuyo caso se remitirá el expediente al Tribunal Sancionador;
- d) Por desistimiento;
- e) Por no haber subsanado la prevención formulada con relación a la ratificación de la denuncia; y,
- f) Por la inasistencia no justificada a las audiencias programadas, con las consecuencias establecidas en el Art. 112 de la Ley.

**Seguimiento del acuerdo**

Art. 82.- Será obligación del Centro, verificar el efectivo cumplimiento de los acuerdos suscritos por las partes, bajo las siguientes pautas de actuación:

- a) El sistema de seguimiento y verificación por parte del Centro, se realizará a través de llamadas telefónicas, contactos electrónicos, o por medios escritos;
- b) El seguimiento se hará una vez vencido el plazo establecido en el acuerdo como fecha máxima para el cumplimiento de lo acordado; y,
- c) Del seguimiento se deberá dejar constancia en acta suscrita por la persona designada para tal fin.

**SECCIÓN II  
DEL ARBITRAJE****Acreditación de árbitros**

Art. 83.- La Presidencia de la Defensoría acreditará a los árbitros institucionales y ordenará su inclusión en la lista oficial de árbitros del Centro.

Cuando las partes soliciten el nombramiento de árbitros independientes, la Presidencia deberá autorizar la participación de los mismos.

**Procedimiento de acreditación**

Art. 84.- Para ser acreditado como árbitro, el interesado deberá presentar una solicitud por escrito ante el Centro de Solución de Controversias, acompañada de su hoja de vida y la documentación que acredite el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley y sus reglamentos.

El Centro de Solución de Controversias evaluará la documentación y, de ser procedente, propondrá al titular de la institución la acreditación del solicitante. La Presidencia decidirá mediante resolución razonada.

En caso que se decida la acreditación de árbitros institucionales, se ordenará su incorporación en 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 este Reglamento, para los efectos indicados en los incisos anteriores.

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.

**Imparcialidad de los árbitros**

Art. 85.- Todo árbitro nombrado debe ser y permanecer imparcial e independiente ante las partes en la causa que se ventila.

De igual manera, toda persona propuesta como árbitro, antes de aceptar su nombramiento, hará saber a las partes, al Centro y a los demás árbitros que hayan sido nombrados, cualquier circunstancia que no garantice su imparcialidad.

Asimismo, si en el período comprendido entre la aceptación del cargo y la oportunidad en la cual se dicte laudo, surgiere alguna situación que afecte su imparcialidad o independencia, el árbitro deberá comunicarlo inmediatamente y por escrito al Centro.

**Rechazo del nombramiento por parte de los árbitros**

Art. 86.- Si todo o parte del tribunal designado por las partes, no aceptare el encargo, el Coordinador del Centro procederá conforme lo hubieren previsto éstas.

Si no hubieren previsto tal situación, el Coordinador convocará a las partes a una audiencia para la designación del o los árbitros que resulten necesarios.

**Recusación de los árbitros**

Art. 87.- Los árbitros nombrados por el Centro o por las partes, podrán ser recusados por circunstancias motivadas que hagan dudar de su imparcialidad. La Dirección del Centro dictará una orden para la suspensión del asunto, dará audiencia al árbitro recusado en la siguiente audiencia y emitirá decisión al respecto, dentro de los dos días siguientes a la audiencia conferida.

El árbitro que hubiere sido recusado podrá renunciar a su cargo, sin que ello implique aceptación de los hechos aludidos en la recusación.

Si el Centro admitiera los motivos de recusación, la parte que nombró al árbitro lo sustituirá y la audiencia deberá instalarse en los siguientes dos días. En caso que la parte no realice el nombramiento, lo hará el Centro, del listado de árbitros institucionales.

**Tarifas y honorarios de los árbitros**

Art. 88.- 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. 89.- 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 fehacientemente que han dejado de cumplir con alguno de los requisitos que habilitaron su nombramiento o que en su desempeño hayan mostrado una conducta reñida con los principios o valores institucionales.

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. Valorada la argumentación y pruebas presentadas, se emitirá el pronunciamiento que conforme a Derecho corresponda.

**CAPÍTULO III****DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR****Denuncia de la Presidencia de la Defensoría con medida cautelar previa**

Art. 90.- En los casos en que la Presidencia de la Defensoría hubiese dictado medida cautelar y corresponda iniciar procedimiento ante el Tribunal Sancionador, presentará la denuncia respectiva en los términos que indica el Art. 143 de la Ley, dentro del término de cinco días posteriores a la adopción de la medida.

Si de la Presidencia de la Defensoría no se presentare 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.

**Remisión de expediente al Tribunal Sancionador o a la Presidencia de la Defensoría**

Art. 91.- En los casos en que el procedimiento sancionador deba iniciar con la certificación remitida por el Centro de Solución de Controversias, el expediente tramitado en esta sede deberá cerrarse con un acto administrativo que exprese que no se llegó a acuerdo alguno, que una de las partes desistió de someter el conflicto a medios alternos de solución de conflictos, o que se declaró la improcedencia de estos medios. La certificación de este acto será remitida al Tribunal en el plazo establecido por la Ley.

Tratándose de intereses colectivos o difusos, no obstante llegarse a un arreglo conciliatorio, se remitirá el expediente a la Presidencia de la Defensoría, para que proceda a presentar la denuncia que permita iniciar el procedimiento sancionatorio, en los casos en que existan elementos suficientes sobre el posible cometimiento de una infracción.

**Prevenición**

Art. 92.- Cuando la denuncia tuviere defectos u omisiones que deben ser subsanados o corregidos por el denunciante, el Tribunal Sancionador prevendrá por una sola vez al denunciante para que, en un plazo no mayor de tres días contados a partir del día siguiente al de la respectiva notificación, subsane la prevenición.

**Inadmisibilidad**

Art. 93.- El Tribunal Sancionador declarará inadmisibile la denuncia, cuando se presente alguna de las siguientes situaciones:

- a) El denunciante no subsane o corrija, dentro del plazo establecido, los defectos de la denuncia señalados en la prevención que se le hubiese hecho; o,
- b) La denuncia y la respuesta a la prevención que se le hubiere realizado al denunciante no contengan los elementos necesarios para imputar el presunto cometimiento de una infracción a la Ley.

La inadmisión de una denuncia declarada por el Tribunal Sancionador deja a salvo el derecho del denunciante de presentar una nueva denuncia, si fuere procedente.

**Resolución de improponibilidad**

Art. 94.- Cuando el asunto denunciado no constituya materia de protección al consumidor o cuando se compruebe que el denunciante o denunciado no se encuentra legitimado pasivamente, la denuncia será declarada improponible.

**Auto de inicio y citación del presunto infractor**

Art. 95.- El procedimiento iniciará mediante una resolución que contenga esencialmente una breve descripción de los hechos que motivan su inicio, la identificación del presunto infractor, así como la calificación preliminar de la o las posibles infracciones y de la correspondiente sanción.

En el mismo acto, se ordenará la citación del presunto infractor para que comparezca a ejercer su defensa en el término de cinco días contados a partir del siguiente al de la notificación, o en el de tres días, en el caso de procedimiento simplificado al que se refiere el Art. 144-A de la Ley. Asimismo, se hará el pronunciamiento que corresponda sobre las medidas cautelares, en su caso.

En la notificación o citación, se hará del conocimiento del presunto infractor el texto íntegro del auto de inicio y deberá entregársele copia de la denuncia y de la documentación recabada por la Defensoría, previo al inicio del procedimiento sancionatorio.

**Medidas cautelares**

Art. 96.- En los casos que la Presidencia de la Defensoría haya decretado medidas cautelares conforme a lo dispuesto en los Arts. 99 y 100 de la Ley, una vez recibida la denuncia, el Tribunal citará al proveedor para que comparezca a audiencia especial, a fin que se pronuncie sobre las medidas decretadas. Dicha audiencia deberá celebrarse dentro de las cuarenta y ocho horas posteriores a la notificación del acto que la ordena.

El proveedor también podrá comparecer mediante escrito, exponiendo sus argumentos.

Valoradas las razones expuestas por el proveedor, en la resolución de inicio del procedimiento, el Tribunal resolverá sobre las medidas cautelares, ya sea confirmándolas, modificándolas o revocándolas.

Cuando la denuncia deba tramitarse conforme al procedimiento simplificado y se hubieren adoptado medidas cautelares anticipadamente, el Tribunal dará audiencia al proveedor en la misma resolución de inicio, para que se pronuncie sobre las medidas decretadas en el mismo plazo otorgado para la contestación.

Cuando sea el Tribunal Sancionador el que adopte las medidas, deberá motivar la procedencia de las mismas, justificando la concurrencia de los supuestos previstos en el Art. 99 de la Ley. También deberá expresar claramente los alcances de la medida adoptada.

En este caso, el proveedor podrá pronunciarse sobre las medidas cautelares al comparecer en el procedimiento sancionatorio a ejercer su defensa.

Para la ejecución de las medidas decretadas, el Tribunal solicitará a la Defensoría la colaboración necesaria.

**Medios de prueba**

Art. 97.- Las partes podrán solicitar la práctica de las pruebas que estimen pertinentes y el Tribunal podrá también ordenarlas de oficio.

Cuando el Tribunal disponga la realización de prueba pericial, podrá nombrar a los peritos de entre los incluidos en la lista con que cuente la Defensoría, o de entre los que presten sus servicios con base en convenios o acuerdos de cooperación celebrados por la Defensoría con otras instituciones. También, podrá solicitarse el apoyo a otras instituciones de la Administración Pública, para la designación de un experto en la materia de que se trate.

**Resolución final**

Art. 98.- La resolución final se emitirá en el término de diez días después de concluidas las actuaciones.

**Recurso de revocatoria**

Art. 99.- La resolución final admitirá recurso de revocatoria, el cual deberá tramitarse conforme al Derecho Común.

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

**TÍTULO VII****DEL SISTEMA NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR****CAPÍTULO I****COORDINACIÓN DEL SISTEMA****Coordinación y funcionamiento del Sistema Nacional de Protección al Consumidor**

Art. 100.- 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 protección 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 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. 101.- Corresponderá a la Defensoría, conforme a lo dispuesto en el Art. 57, inciso 2º 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 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. 102.- La Defensoría podrá celebrar convenios de gestión con todos los miembros del Sistema, como una herramienta para implementar, fortalecer y legitimar los acuerdos alcanzados entre las instituciones.

**Sistema informático integrado**

Art. 103.- De conformidad a lo establecido en el Art. 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 todos los aspectos referentes a la denuncia y lo resuelto por la entidad correspondiente.

Las denuncias que hayan sido resueltas, podrán ser consultadas por las autoridades competentes y por el público en general.

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

**CAPÍTULO II****DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES****Fines y atribuciones**

Art. 104.- Las Asociaciones de Consumidores deberán tener entre sus fines, la protección de los derechos del consumidor.

Bajo tal finalidad, podrán realizar actividades de difusión 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 de consumo y representar ante la Defensoría a los consumidores, cuando se trate de la defensa de intereses colectivos o difusos.

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

**Acreditación**

Art. 105.- Para ser acreditadas ante la Defensoría, las asociaciones que ya se encuentren constituidas, deberán tener entre sus finalidades la protección de los derechos del consumidor y cumplir con los requisitos establecidos en el Art. 164 de la Ley.

Con el propósito de iniciar el trámite de acreditación ante la Defensoría, quien ejerza la representación de la asociación, deberá presentar una solicitud en formulario que proporcionará la institución, comprobando en debida forma su existencia legal, mediante la presentación de sus estatutos.

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

**Pérdida de la acreditación**

Art. 106.- El Presidente de la Defensoría instruirá y resolverá los procedimientos tendientes a determinar si existe incumplimiento de los requisitos de acreditación establecidos en el Art. 164 de la Ley, por parte de las asociaciones de consumidores.

El procedimiento se iniciará mediante denuncia de cualquier persona, o cuando la Presidencia de la Defensoría tenga conocimiento, 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 tres días 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, la Presidencia 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 de la asociación.

La resolución definitiva admitirá recurso de revocatoria, el cual deberá interponerse dentro de los tres días siguientes a su notificación ante la Presidencia de la Defensoría y será tramitado conforme al Derecho Común.

**TÍTULO VIII****DISPOSICIONES FINALES****CAPÍTULO ÚNICO****Plazos**

Art. 107.- Los plazos establecidos en el presente Reglamento únicamente comprenden días hábiles.

**Derogatoria**

Art. 108.- Derógase el Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor, emitido mediante Decreto Ejecutivo No. 52, de fecha 12 de mayo de 2006, publicado en el Diario Oficial No. 88, Tomo No. 371, del 16 del mismo mes y año.

**Vigencia**

Art. 109.- El presente Decreto entrará en vigencia ocho días después de su publicación en el Diario Oficial.

DADO EN CASA PRESIDENCIAL: San Salvador, a los cinco días del mes de junio de dos mil quince.

SALVADOR SÁNCHEZ CERÉN,

Presidente de la República.

THARSIS SALOMÓN LÓPEZ GUZMÁN,

Ministro de Economía.