

ASAMBLEA LEGISLATIVA
Gerencia de Operaciones Legislativas
Sección de Correspondencia Oficial

Hora: 17:56
Recibido el: 13 MAR 2022
Por: 

San Salvador, 11 de marzo de 2022.

Señores
Secretarios de la Honorable Asamblea Legislativa,
Presente.

Señores Secretarios:

Cumpliendo especiales instrucciones del señor Presidente de la República, me permito presentar a esa Honorable Asamblea Legislativa, por el digno medio de ustedes, con base a lo establecido en el ordinal segundo del artículo 133 de la Constitución de la República, habiéndose otorgado la Iniciativa de Ley al proyecto de Decreto Legislativo por medio del cual se emiten reformas a la **Ley de Protección al Consumidor**; en razón de armonizar los procedimientos relativos a la protección al consumidor de conformidad a lo establecido en la Ley de Procedimientos Administrativos, con el objetivo de ampliar y dotar a las y los consumidores de un instrumento legal más amplio de protección y defensa de sus derechos.

Con base al objetivo propuesto, respetuosamente pido a ustedes que esa Honorable Asamblea Legislativa conozca tal proyecto; en razón de ello, les solicito se de ingreso a esta pieza de correspondencia que comprende dicho proyecto, a efecto que se cumpla con la formalidad correspondiente, todo con la intención que el mismo sea aprobado oportunamente conforme a derecho.

DIOS UNIÓN LIBERTAD

ASAMBLEA LEGISLATIVA
Leído en el Pleno Legislativo el:


MARIA LUISA HAYEM BREVE,
Ministra de Economía.



Firma: _____



SECRETARIA JURIDICA DE LA PRESIDENCIA

San Salvador, 11 de marzo de 2022.

SEÑORA MINISTRA:

Con la correspondiente **INICIATIVA DE LEY** otorgada por el señor Presidente de la República, con base a lo establecido en el artículo 133, ordinal segundo de la Constitución de la República, atentamente le remito el proyecto de decreto que contiene **Ley de Protección al Consumidor**; en razón de armonizar los procedimientos relativos a la protección al consumidor de conformidad a lo establecido en la Ley de Procedimientos Administrativos, con el objetivo de ampliar y dotar a las y los consumidores de un instrumento legal más amplio de protección y defensa de sus derechos; ello; en consecuencia, puede usted remitirlo a la consideración del Órgano Legislativo, a fin de gestionar su oportuna aprobación.

DIOS UNIÓN LIBERTAD



CONAN TONATHIU CASTRO,
Secretario Jurídico de la Presidencia.

SEÑORA
MARIA LUISA HAYEM BREVÉ,
MINISTRA DE ECONOMÍA,
E.S.D.O.

DECRETO N° ____

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR,

CONSIDERANDO:

- I. Que el Art. 101 de la Constitución dispone que el orden económico debe responder esencialmente a principios de justicia social, con el fin de asegurar a todos los habitantes del país una existencia digna del ser humano, correspondiéndole al Estado la promoción del desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos; así como el fomento de los diversos sectores de la producción y la defensa del interés de las y los consumidores.
- II. Que, con el fin de dar cumplimiento al citado mandato constitucional, es necesario introducir reformas a la Ley de Protección al Consumidor, con el objetivo de ampliar y dotar a las y los consumidores de un instrumento legal más amplio de protección y defensa de sus derechos.
- III. Que, sin perjuicio de la especialidad propia de las relaciones de consumo, es necesario adecuar la Ley de Protección al Consumidor a las reglas establecidas en la Ley de Procedimientos Administrativos, tal y como lo dispone el artículo 166 de la misma; y,
- IV. Que, en razón de las anteriores consideraciones, se hace necesario introducir las pertinentes reformas a la Ley de Protección al Consumidor.

POR TANTO,

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

DECRETA las siguientes:

REFORMAS A LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Art. 1.- Sustitúyanse los literales a) y b) del artículo 3 de la siguiente manera:

a) **Consumidor o usuario:** toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute como destinatario final, bienes o servicios materiales e inmateriales para satisfacer una necesidad propia, siempre que no esté ligada de forma inherente a su actividad económica, o bien, reciba oferta de los mismos, cualquiera que sea el carácter público o privado, individual o colectivo de quienes los producen, comercialicen, faciliten, suministren o expidan. No se considera consumidor para efectos de esta normativa a quien adquiera, utilice o disfrute de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor, salvo el caso del micro y pequeño empresario;

y

b) **Proveedor:** toda persona natural o jurídica, de carácter público o privado, que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, suministro, construcción, distribución, alquiler, facilitación, comercialización o contratación de bienes, transformación, almacenamiento, transporte, así como de prestación de servicios a consumidores, mediante el pago de precio, tasa o tarifa. Para efectos de esta ley, también quedan sujetas las sociedades nulas, irregulares o de hecho, respondiendo solidariamente cualquiera de sus integrantes. Así mismo, será considerado proveedor quien, en virtud de una eventual contratación comercial, entregue a título gratuito bienes o servicios. Quedan excluidas de esta ley las tasas municipales o tributarias, y los precios regulados por ley.

Art. 2.- Sustitúyanse los literales d) e i) del artículo 4, y adiciónese un literal r), de la siguiente manera:

d) Ser protegido contra todas las modalidades de publicidad ilícita contempladas en el artículo 31 de esta ley;

i) Reclamar y recibir compensación en el caso de que los productos o servicios sean entregados en calidad, cantidad o forma diferente de la ofrecida, pudiendo elegir libremente entre el derecho a la reversión de pagos, conforme a lo establecido en el artículo 13-D, o el reclamo de la garantía en los términos del artículo 34 de esta ley, siempre que se encuentre dentro de los plazos respectivos;

r) Tener a disposición y ser informado de los mecanismos, medios de contacto y procedimientos en caso de atención o reclamos; y recibir un comprobante o número de gestión del reclamo realizado.

Art. 3.- Adiciónense los literales j) y k) al artículo 7, de la siguiente manera:

j) Poner a disposición e informar a los consumidores sobre los mecanismos, medios de contacto y procedimientos a seguir en las atenciones o reclamos que éstos presenten

ante el proveedor, así como la entrega de un comprobante o número de gestión del reclamo realizado; y,

k) No ofrecer, vender ni poner a disposición bienes o servicios a precio superior al regulado por la ley, u ofertado por cualquier medio escrito o mediante avisos o carteles fijados en lugares visibles del establecimiento o etiquetas adheridas a los bienes.

Art. 4.- Adiciónese una sección especial después del artículo 10, que contendrá las siguientes disposiciones:

SECCIÓN ESPECIAL

RETIRO DEL MERCADO DE PRODUCTOS O SERVICIOS PELIGROSOS O RIESGOSOS

Retiro de productos o servicios peligrosos o riesgosos

Art. 10-A.- El retiro del mercado de productos o servicios peligrosos o que impliquen un riesgo para la vida, salud o seguridad de las personas consumidoras, puede iniciarse por decisión del proveedor o a instancia de la Defensoría del Consumidor. En este último caso, la Defensoría emitirá una alerta con el objeto de dar a conocer el riesgo que representa el bien o servicio en cuestión.

En ambos casos, el proveedor estará obligado a realizar una comunicación por escrito a la Defensoría, a más tardar dentro de los tres días hábiles posteriores a haber tenido conocimiento del riesgo, conforme a las disposiciones siguientes:

1. Identificación del o los proveedores del producto o servicio:
 - a) Nombre, denominación o razón social del proveedor;
 - b) Nombre comercial del proveedor;
 - c) Giro comercial del proveedor;
 - d) Número de identificación tributaria;
 - e) Dirección del proveedor y de los establecimientos comerciales;
 - f) Teléfono, fax y correo electrónico de contacto del proveedor y en el cual puede ser notificado; y,
 - g) Nombre y cargo del o los representantes responsables, así como los datos para su identificación y teléfono o correo electrónico para ser notificados.

2. Descripción pormenorizada del producto o servicio, conteniendo la información necesaria para su individualización, en especial:
 - a) Nombre comercial;
 - b) Marca;
 - c) Modelo;
 - d) Número o código (lote, serie, chasis, código de barras, etc.);

- e) Fecha inicial y final de fabricación;
 - f) País de fabricación;
 - g) Imagen en formato digital, en la cual se pueda apreciar el producto o servicio de manera clara y suficiente;
 - h) Cantidad y fecha de comercialización;
 - i) Productos en existencia sin comercializar, así como la ubicación en donde se almacenan; y,
 - j) En su caso, a qué países se ha exportado el producto o servicio.
3. Descripción pormenorizada del defecto o riesgos y sus consecuencias, acompañada de la información técnica necesaria e indicación de la fecha y manera en que se detectó el mismo.
 4. Ubicación geográfica de los productos y servicios que presentan el riesgo de peligrosidad o defecto en su caso.
 5. Indicación de las medidas ya adoptadas y de las propuestas para corregir el defecto y eliminar el riesgo.
 6. En caso de haberse producido los efectos del riesgo, deberán describirse los accidentes relacionados al producto o servicio peligroso, con la siguiente información:
 - a) Lugar y fecha del accidente;
 - b) Identificación de las víctimas;
 - c) Daños materiales y físicos causados;
 - d) De existir, datos de los procesos judiciales relacionados al accidente, especificando la acción judicial, el nombre de las partes, los distritos judiciales y juzgados en que se tramitan, y el número de los expedientes; y,
 - e) Disposiciones adoptadas en relación a los consumidores afectados.
 7. Plan de difusión en los medios masivos de comunicación;
 8. Plan de atención al consumidor.

La Defensoría del Consumidor, en el ejercicio de sus funciones, podrá requerir al proveedor la información adicional o complementaria que estime pertinente.

Plan de difusión

Art. 10-B.- Respecto al plan de difusión en los medios masivos de comunicación, el proveedor deberá especificar la siguiente información:

- a. Forma en que se dará aviso a la población consumidora sobre el producto peligroso, incluyendo la imagen del producto;
- b. Fechas de inicio y finalización de la difusión del aviso;
- c. Medios de comunicación masivos de difusión del aviso (entendiéndose por estos: prensa, radio, televisión, plataformas electrónicas, entre otros), horarios y frecuencia con la que será transmitido, haciendo especial consideración a la necesidad de alcanzar a la mayor parte de la población afectada; y,
- d. Costos del plan de difusión.

Su publicación deberá realizarse en al menos tres de los medios señalados en el literal c) de este artículo.

Previo a las publicaciones, la Defensoría del Consumidor deberá aprobar el respectivo plan de difusión.

Aviso al consumidor

Art. 10-C.- El aviso deberá contener informaciones claras y precisas sobre:

1. Identificación del proveedor (indicando su nombre, denominación o razón social, nombre comercial y marca);
2. Identificación del producto o servicio afectado, indicando:
 - a) Nombre o denominación comercial;
 - b) Marca;
 - c) Modelo;
 - d) Número o código (lote, serie, chasis, código de barras y cualquier otro elemento que individualice el producto o servicio);
 - e) Fecha inicial y final de fabricación;
 - f) País de fabricación;
 - g) Imagen; y,
 - h) Cantidad y fecha de comercialización.
3. Descripción pormenorizada y clara del riesgo o defecto, así como de sus consecuencias.
4. Ubicación geográfica de los productos y servicios que presentan el defecto.
5. Medidas preventivas y correctivas que el consumidor debe tomar.

6. Medidas a adoptar por el proveedor;
7. Requisitos exigibles al consumidor para implementar las medidas;
8. Vías de atención al consumidor. En caso de ser presencial, indicación de los establecimientos o lugares, y horarios; y,
9. Demás informaciones tendientes a proteger la seguridad de los consumidores del producto o servicio afectado.

El aviso de riesgo debe diseñarse de tal modo que asegure información suficiente y fácilmente comprensible por la colectividad de consumidores.

Plan de atención

Art. 10-D.- Respecto al plan de atención al consumidor referido en el artículo anterior, deberá especificarse la siguiente información:

1. Vías de atención al consumidor;
2. En caso de atención presencial, indicación de los lugares y horarios de atención;
3. Indicación del plazo necesario para la solución al consumidor; y,
4. Plan de contingencia y estimación del plazo requerido para la adecuación completa de todos los productos o servicios afectados.

Previo a la implementación, la Defensoría del Consumidor deberá aprobar el respectivo plan de atención.

Constancia de devolución o cambio del producto o servicio peligroso o riesgoso

Art. 10-E.- En caso de que se inicie la devolución o cambio del producto o servicio peligroso, el proveedor deberá extender al consumidor la constancia que indica el lugar, fecha y demás condiciones del cambio o devolución.

Informes

Art. 10-F.- El proveedor deberá presentar a la Defensoría del Consumidor, cuando proceda, informes periódicos de atención, los cuales deberán ser presentados mensualmente en los primeros 10 días hábiles del mes siguiente de forma acumulativa, hasta la finalización de las acciones tomadas para la atención de la problemática. En los mismos deberá informarse la cantidad de productos o servicios efectivamente recogidos o reparados, y su distribución geográfica.

Art. 10-G.- La Defensoría del Consumidor podrá determinar, independiente o conjuntamente, la prórroga o ampliación de la alerta, la que también estará a cargo del proveedor, así como otros requisitos o modalidades adicionales, tales como características del aviso y periodicidad del mismo, entre otros.

Art. 10-H.- La culminación de la alerta no exime al proveedor de la obligación de reparar o sustituir gratuitamente el producto y/o servicio.

Art. 10-I.- El incumplimiento por el proveedor de las obligaciones previstas en la presente sección será sancionado conforme a lo establecido en la presente ley.

Art. 5.- Sustitúyase el inciso segundo del artículo 12, de la siguiente manera:

En caso de mora, procederá el interés moratorio o recargo, pero en ningún momento podrá cobrarse ambos ni procederá más de un cobro por el mismo hecho generador, y se mantendrá fijo hasta la extinción total de la deuda. La mora se calculará y cobrará sobre el capital vencido y no sobre el saldo total de la deuda, aunque se pacte lo contrario. En cualquier caso, la mora no podrá exceder el cinco por ciento sobre el monto de capital pendiente de pago. Este cálculo deberá aplicarse por las instancias administrativas o judiciales correspondientes.

Art. 6.- Sustitúyase el acápite y los inciso primero, tercero, cuarto, quinto, sexto y séptimo del artículo 12-A de la siguiente manera:

Comisiones, cargos y recargos

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

Únicamente procederá el cobro de cargos, incluyendo los que correspondan por cuenta de terceros, así como el cobro de recargos por incumplimiento contractual por parte del consumidor, cuando éstos estén debidamente identificados con su respectivo precio, tasa o cuantía en el contrato o documento análogo.

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

No deberá establecerse ni cobrarse comisiones, cargos o recargos, por el uso de marcas nacionales o internaciones que utiliza el proveedor en los productos o servicios comercializados, tales como tarjetas de débito u otros análogos; ni por las gestiones realizadas por el proveedor para el análisis y estudio del producto o servicio, o para evaluar la capacidad de pago del consumidor en la etapa previa a la resolución de aprobación o negación. En los contratos de tarjeta de débito o similares, no procede el cobro de las comisiones, cargos o recargos por concepto de membresía, afiliación u otro de naturaleza análoga. Lo referente a la membresía en tarjetas de crédito estará sujeto a lo dispuesto en su ley especial. Una vez aprobado el producto o servicio, no deberán cobrarse comisiones, cargos o recargos en concepto de desembolso, prestación de producto o servicio ni por la administración o manejo del mismo, según lo establecido en el inciso primero del presente artículo. Tampoco podrán cobrarse cuando sean generados por responsabilidad, actuación u omisión del proveedor, fallas en su sistema informático o cuando correspondan a la gestión o manejo de un producto o servicio vinculado a la contratación, prestado por terceros.

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

Solo procederá el sobregiro originado por la adquisición de productos o servicios por parte del consumidor, y siempre que esté autorizado expresamente en el contrato o documento legal otorgado al efecto, dentro del límite establecido en el mismo. No podrán cobrarse intereses, comisiones, cargos o recargos generados por sobregiro, que no se hayan pactado en el contrato o documento que lo ampare. Lo referente al sobregiro en tarjetas de crédito estará sujeto a lo dispuesto en su ley especial.

Art. 7.- Sustitúyase el acápite, y los incisos primero y cuarto del artículo 13, de la siguiente manera:

ENTREGA DIFERIDA: RENUNCIA Y DESISTIMIENTO

Art.- 13.- Se entenderá por entrega diferida aquel caso en el que el bien sea dado al consumidor o la prestación del servicio se efectúe en un momento distinto y posterior al de la contratación. En cuanto a las contrataciones de servicios, existirá entrega diferida mientras no se haga uso efectivo de los mismos, no bastando su mera puesta a disposición del consumidor.

Si el consumidor desistiere del contrato celebrado, el proveedor deberá reintegrarle lo pagado, pero podrá retener en concepto de gastos administrativos una cantidad que no podrá exceder del monto que resulte de calcular el interés legal mercantil sobre la cantidad entregada, bien en concepto de prima, anticipo o precio total. El interés se calculará teniendo en cuenta el tiempo transcurrido entre la fecha en que se realizó el pago y la fecha en la que se desistió del contrato. Para ejercer el derecho de desistimiento, el consumidor deberá manifestarlo al proveedor por cualquier medio escrito, y este deberá recibir la solicitud y entregar un comprobante o número de gestión. Para efectos del cálculo de la retención, se tendrá como fecha cierta del desistimiento aquella en la que el consumidor presentó o envió la solicitud respectiva. En caso que el proveedor se niegue a recibir la solicitud, se tomará como fecha del desistimiento la de la interposición del reclamo ante la Defensoría. En los casos que el precio del bien o servicio haya sido cubierto total o parcialmente con un crédito otorgado al consumidor por el proveedor o por un tercero, el desistimiento del contrato también resolverá dicho crédito. Tal circunstancia deberá indicarse en el contrato o documento de obligación. El proveedor deberá notificar al o los terceros sobre el ejercicio del derecho del desistimiento del consumidor. Todos los proveedores involucrados responderán solidariamente ante el consumidor.

Art. 8.- Sustitúyanse los romanos II y III del literal b) del artículo 13-A, de la siguiente manera:

II. El ejercicio del derecho de retracto no estará sujeto a formalidad alguna, bastando que se acredite por escrito y que se pueda establecer fehacientemente la fecha en la que se comunicó al proveedor. La comunicación deberá hacerse en el domicilio del proveedor o en cualquiera de sus establecimientos y, si éste rehusare aceptar la comunicación, el consumidor podrá acudir a la Defensoría del Consumidor a comunicar su deseo de hacer valer el derecho de retracto, y la Defensoría del Consumidor certificará la solicitud del consumidor. En el caso del numeral II) del literal a) de esta disposición, la comunicación también podrá hacerse en los mismos medios empleados para celebrar el contrato. El riesgo de la pérdida del bien será asumido por el consumidor;

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

Art. 9.- Sustitúyase el inciso primero del artículo 13-B de la siguiente manera:

13-B.- Una vez finalizado el plazo del contrato y cumplidas las obligaciones pactadas en este, el consumidor tendrá derecho a exigir la cancelación o a darse de baja de la prestación de un bien o servicio continuo o de tracto sucesivo con las mismas o similares facilidades que tuvo para contratar. Todo proveedor está obligado a informar al consumidor al momento de la contratación sobre el procedimiento para ejercer este derecho.

Art. 10.- Sustitúyase el literal c) e inciso segundo del artículo 13-D, de la siguiente manera:

c) El objeto del contrato no corresponda con lo solicitado, o resulte defectuoso, dentro del plazo de ocho días a la entrega del bien o la prestación del servicio; y

Para el ejercicio del derecho a la reversión de pagos, el consumidor deberá presentar su solicitud ante el proveedor por cualquier medio escrito del que quede constancia. El plazo para aplicar la reversión del pago será de 15 días desde la fecha en que el consumidor presentó su reclamo. En caso de que el proveedor se negare expresa o tácitamente a recibir la solicitud del consumidor, o transcurrido el plazo de los 15 días se negare a hacer la devolución, el consumidor podrá abocarse a la Defensoría del Consumidor a interponer su denuncia.

Art. 11.- Sustitúyanse los literales e), g), y h), adiciónense los literales o) y p), y suprimanse los incisos segundo y tercero del artículo 18, de la siguiente manera:

e) Discriminar al consumidor por motivos de discapacidad, sexo, raza, religión, edad, condición económica, social, política, orientación sexual, identidad de género o por cualquier otro motivo;

g) Recopilar, consultar, utilizar y transferir a cualquier título o destino los datos personales y crediticios brindados por los consumidores o clientes a los proveedores, por cualquier medio de contratación, sin la autorización o el consentimiento expreso de su titular. Esta información solo podrá ser recopilada o transferida a las agencias de información de datos y suministrada por éstas a los proveedores, con la debida autorización de los consumidores o clientes. En ningún caso, esta autorización podrá ser condición para la contratación o el otorgamiento de productos o servicios.

Para los efectos de este literal, las autorizaciones para recopilar o consultar información personal y crediticia deberán efectuarse de manera previa a la contratación, y las requeridas para utilizar o transferir, de forma posterior a la contratación. Cada una de estas autorizaciones debe constar en un documento u otro medio individual que permitan las leyes. Las gestiones realizadas en virtud de dichas autorizaciones deberán ser gratuitas.

La vigencia de cada una de las autorizaciones quedará sujeta al cumplimiento del objeto para el que fue otorgada. Así, la que fue conferida para realizar consultas se agota una vez hechas estas, mientras que la autorización para compartir información quedará supeditada a la vigencia del contrato para el que fue otorgada.

h) Realizar cualquier conducta tendente a incrementar el precio o acaparar alimentos, bienes catalogados como de primera necesidad o servicios esenciales que estén dentro de las competencias de esta institución, sin justificación que lo compruebe. En el caso del incremento de precios, no importará el nivel de incidencia del proveedor en el mercado.

o) Utilizar letras de cambio, pagarés o cualquier otro documento de obligación en los documentos contractuales, como una garantía para reclamar el pago que deba efectuar el consumidor, sin hacer constar tal carácter tanto en el contrato principal como en el documento de obligación. Las condiciones consignadas en el documento de obligación deben ser las mismas que contiene el contrato principal. En el supuesto de incoarse un proceso ejecutivo, deberá incorporarse como documento base de la pretensión, además del contrato y el títulovalor, un histórico de pago actualizado, con la finalidad de establecer el saldo pendiente de pago; y,

p) Realizar variaciones injustificadas de precios de un bien o servicio, con el objeto de generar falsas expectativas en el consumidor con respecto a la obtención de un beneficio económico, bajo la figura de promoción, oferta especial u otras similares. Las variaciones de precios se presumirán como injustificadas cuando, habiéndosele requerido la documentación respectiva al proveedor, este no la presente o la presente de manera extemporánea, alterada o incompleta.

Art. 12.- Sustitúyanse los literales a) y d) del artículo 19, de la siguiente manera:

a) Cobrar sólo los intereses, comisiones, cargos y recargos que hubiesen sido convenidos con el consumidor, en los términos y formas establecidos en el contrato, y conforme a la ley;

d) Respetar la designación del notario que el consumidor exprese por escrito para formalizar el crédito que se le otorgue. A dicho profesional no se le limitará ni demorará, directa o indirectamente, el ejercicio de su función; tampoco se cobrará cantidad alguna por revisar sus proyectos de escritura, en caso le hayan sido requeridos. Asimismo, se deberá respetar la selección de la compañía aseguradora realizada por el consumidor;

Art. 13.- Intercálese entre el artículo 19 y 20 un artículo 19-A, de la siguiente manera:

Intervención de la Defensoría en casos de sobreendeudamiento

Art. 19-A.- En casos de sobreendeudamiento del consumidor que le dificulte o imposibilite el pago oportuno de una o varias deudas, los consumidores podrán solicitar a la Defensoría del Consumidor la aplicación de los medios alternos de solución de controversias regulados en esta ley. Ello a efectos de tramitar una reestructuración, refinanciamiento o cualquier otro tipo de arreglo, solución o plan de pagos, con proveedores de servicios financieros en general, de manera que puedan llegar a un acuerdo beneficioso para solucionar el conflicto generado por el sobreendeudamiento del consumidor. Para solicitar la intervención de la Defensoría, no será necesario que el consumidor ya se encuentre en mora, sino que podrá solicitarlo previamente al advertir las dificultades para el cumplimiento de sus obligaciones.

Art. 14.- Sustitúyase el literal a) del artículo 20 de la siguiente manera:

a) Imponer al consumidor, directa o indirectamente, la designación del notario que documentará el servicio proveído o el crédito que se le otorgue, así como la determinación de la compañía con la que ha de contratar los seguros exigidos como condición del crédito; sin que el proveedor pueda alterar las condiciones de oferta y contratación en perjuicio del consumidor cuando este elija un notario o una compañía aseguradora diferente a los propuestos por el proveedor;

Art. 15.- Sustitúyanse los literales a), b), c), los numerales 4, 6 y 8 de la letra d, y literal e) y e), y los numerales 4, 6 y 8 del literal d) del artículo 21-A, de la siguiente manera:

- a) Contar en su plataforma electrónica con los formularios de autorización para recopilar, consultar, utilizar y transferir información personal y crediticia del consumidor, según corresponda, en los términos establecidos en esta ley.
- b) Adoptar sistemas de seguridad, efectivos y confiables, deseablemente certificados, con el objeto de proteger la seguridad, integridad y confidencialidad de las transacciones de todo tipo, en especial las financieras, y los pagos realizados por los consumidores. El proveedor será responsable por las fallas en la seguridad en sus sistemas. El proveedor deberá informar en la página de inicio el nombre de la entidad certificadora de su plataforma electrónica, o que no cuenta con certificación.
- c) Incluir en la página de inicio, dentro de su plataforma electrónica, su identidad, especificando el nombre o razón social del propietario de la plataforma, nombre comercial, Número de Identificación Tributaria (NIT), su dirección de notificación, números telefónicos y correo electrónico.

d) Contar con los términos y condiciones para uso de la plataforma electrónica, en un lugar visible y de fácil acceso, los cuales deberán contener como mínimo, los siguientes requisitos:

4. Advertencia al consumidor que la transacción únicamente deberá ser realizada por el titular del medio de pago;

6. En caso de contar con certificación, deberá informarse el nombre de la entidad certificadora y el alcance de la certificación;

8. Condiciones y sistemas de despacho y entrega disponibles en la plataforma electrónica.

Los términos y condiciones para el uso de la plataforma electrónica se aplicarán y se entenderá que forman parte de todos los actos y contratos que se ejecutan o celebran mediante los sistemas de oferta y comercialización, comprendidos en la misma plataforma electrónica en que ellos aparezcan publicados, entre sus usuarios y el proveedor, de conformidad a las leyes salvadoreñas y según los estándares generalmente aceptados por el comercio electrónico.

e) Inscribirse ante la Defensoría del Consumidor en un plazo no mayor a 10 días hábiles contados a partir del registro del dominio o creación de la plataforma electrónica, o dentro de un plazo no mayor a 10 días después de la entrada en vigencia del presente Decreto, debiendo presentar: documentación que ampare la contratación o registro del dominio del sitio web, propiedad de la aplicación móvil o plataforma electrónica, copia de NIT, escritura de constitución, copia de DUI o carné de residente, según sea el caso. Además, debe presentar un escrito en el que establezca: nombre o razón social del propietario y nombre comercial, dirección URL o nombre de la aplicación o plataforma electrónica, correo electrónico, dirección física del proveedor, persona de contacto y teléfono. En caso de que se actualice, cambie o deje fuera de uso el dominio del sitio web, o la plataforma electrónica cambie de propietario, debe actualizar dicha información ante la Defensoría del Consumidor en un plazo no mayor a los 10 días hábiles. La misma obligación tendrá el proveedor en caso cambie los datos de contacto.

Art. 16.- Sustitúyanse los literales c) y d) del artículo 21-B de la siguiente manera:

c) Mantener de forma confidencial en medios de almacenamiento de información, durante un plazo de 10 años contados a partir de la fecha de la finalización de la transacción, la documentación que contenga la prueba de la relación comercial, en

especial los datos personales y crediticios proporcionados por el consumidor, las etapas consignadas en el sitio, mediante las cuales se constata la voluntad de contratar, de la forma en que se realizó el pago y la entrega real y efectiva de los bienes o servicios adquiridos, de tal forma que garantice la integridad y autenticidad de la información, de conformidad con lo regulado en la Ley de Firma Electrónica;

d) Entregar el bien o prestar el servicio dentro del plazo acordado entre las partes. Cuando las partes no hayan pactado un plazo, el proveedor tendrá un período máximo de 30 días calendario, contados a partir del día siguiente a aquel en que el consumidor haya realizado la compra, para cumplir sus obligaciones. En caso de mora en la entrega del producto o prestación del servicio, o que el objeto del contrato no corresponda con lo solicitado o que no estuviere disponible el producto adquirido, el consumidor podrá terminar el contrato unilateralmente y obtener la devolución de las sumas pagadas, sin ninguna retención, y además tendrá derecho a ser indemnizado, en cantidad no menor del interés legal en materia mercantil sobre el valor pagado por el consumidor.

Art. 17.- Sustitúyase el inciso final del artículo 22, de la siguiente manera:

El procedimiento a seguir para el depósito de los contratos de adhesión será desarrollado conforme a las reglas establecidas en la Ley de Procedimientos Administrativos.

Art. 18.- Sustitúyase el acápite, y los incisos primero y segundo del artículo 24, de la siguiente manera:

Cumplimiento de la oferta de bienes y servicios

Art. 24.- Todo proveedor de bienes o prestador de servicios está obligado a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes. Los elementos de la oferta deberán establecerse en forma clara, de tal manera que los mismos no den lugar a dudas en cuanto a su calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa, y tiempo de cumplimiento, según corresponda.

El ofrecimiento realizado por cualquier medio obliga al proveedor al cumplimiento de lo expresamente indicado.

Art. 19.- Sustitúyase el artículo 26-A, de la siguiente manera:

Art. 26-A.- Una vez extinguida una relación contractual, el proveedor deberá entregar el finiquito o la cancelación y las garantías que amparan la misma, dentro del plazo máximo

de 15 días contados a partir del último pago, salvo que se establezca un plazo distinto en otras leyes especiales.

Art. 20.- Adiciónese un inciso final al artículo 27, de la siguiente manera:

En los restaurantes, bares y establecimientos de similar naturaleza, se podrá cobrar un porcentaje en concepto de propina por el servicio en mesa. Dicho porcentaje se calculará sobre el valor total de lo consumido, sin que pueda exceder, en ningún caso, del diez por ciento de tal cantidad. El porcentaje deberá ser informado al consumidor de forma clara, completa y previa al uso del servicio, por cualquier medio escrito. En caso de inconformidad con el servicio, por haber sido prestado de forma deficiente o incompleta a criterio del consumidor, este podrá solicitar su anulación o reducción, debiendo procederse en tal sentido de forma inmediata.

Art. 21.- Intercálase entre el artículo 27 y 28 un artículo 27-A, de la siguiente manera:

Servicio de estacionamiento abierto al público

27-A.- El proveedor o proveedores que presten el servicio de estacionamiento abierto al público serán responsables y garantes de la guarda y custodia de los vehículos, sus accesorios y objetos que contengan, mientras estos permanezcan dentro del estacionamiento, debiendo actuar con la mayor diligencia y buena fe posibles. Responderán del daño, menoscabo o perjuicio que se cause a los vehículos por dolo o culpa atribuible al prestatario del servicio, según el caso. Toda renuncia de dicha responsabilidad, ya sea expresa o tácita, se considerará como nula.

El cobro de la tarifa por el servicio de estacionamiento deberá ser proporcional al tiempo efectivamente utilizado. Por lo tanto, la administración del estacionamiento deberá colocar un rótulo visible al consumidor que contendrá las tarifas y rangos de las horas de uso del servicio. Además, informará al consumidor sobre las responsabilidades establecidas en el inciso anterior.

Las personas consumidoras que hagan uso del servicio de estacionamiento contarán con un período de exoneración de pago como mínimo de treinta minutos por ingreso. El período de exoneración no será aplicable a aquellos proveedores cuyo giro exclusivo sea la prestación del servicio de estacionamiento.

La penalidad por el extravío del comprobante de parqueo no deberá exceder del monto de cinco dólares; debiendo el usuario comprobar la propiedad o tenencia legal del automotor.

Cuando se genere un hecho de fuerza mayor o caso fortuito que ponga en riesgo la vida, salud, seguridad o integridad física de uno o más consumidores, el proveedor estará obligado a tomar las acciones necesarias para facilitar la evacuación del estacionamiento, incluyendo la exoneración del pago respectivo.

Art. 22.- Intercálase entre el artículo 27-A y 28 un artículo 27-B, de la siguiente manera:

Tarjetas de regalo

Art. 27-B.- Las tarjetas de regalo o *gift cards* tendrán un período de vigencia que no podrá ser inferior a dos años desde la fecha de su emisión. Deberá informarse por escrito al consumidor la siguiente información: monto, fecha de emisión y caducidad, términos y condiciones, y código o número de identificación de la tarjeta.

A solicitud del consumidor, el proveedor estará obligado a devolver en efectivo el remanente de una tarjeta cuando ésta hubiere caducado o, cuando estando dentro de su vigencia, la misma tuviere un monto inferior a tres dólares. En cualquier caso, se prohíbe el cobro de recargos, multas o retenciones de cualquier tipo, así como hacer diferencia en las diferentes modalidades de contratación.

Art. 23.- Sustitúyase el inciso cuarto del artículo 28, de la siguiente manera:

Cuando los productos preenvasados incluyan organismos genéticamente modificados, alimentos o elementos derivados de los mismos, destinados para consumo humano o animal, deberá especificarse visiblemente en su etiqueta tal circunstancia.

Art. 24.- Sustitúyase el artículo 30, de la siguiente manera:

Art. 30.- Cuando se tratare de promociones u ofertas especiales de bienes o servicios, los proveedores estarán obligados a informar al consumidor las condiciones y/o restricciones, el período de vigencia, especificando su fecha de inicio y finalización (o de hora, en caso aplique), así como el precio regular y el precio especial o de oferta, o los elementos que hagan determinable a este último, de los bienes o servicios ofrecidos. Si la vigencia de la promoción u oferta especial se encuentra determinada por la cantidad de productos en existencia, el proveedor deberá informar la cantidad de productos disponibles y el establecimiento en el que se encuentran a disposición del consumidor.

Para ello, podrá hacer uso de cualquier medio de publicidad, avisos o carteles fijados en lugares visibles del establecimiento, o etiquetas adheridas a los bienes. Sin embargo, la vigencia, las condiciones y/o restricciones y cualquier otro requisito para acceder a la

promoción u oferta, deberán constar de forma clara y completa, como mínimo, en el mismo medio empleado para dar a conocerla.

Art.25.- Sustitúyase el acápite, el literal a) del artículo 31, y el inciso segundo, de la siguiente manera:

Publicidad ilícita

a) La publicidad que atente contra la dignidad de la persona, o vulnere el derecho al honor, a la intimidad y a la propia imagen reconocidos en la Constitución, especialmente en lo que se refiere a la mujer, juventud, infancia o grupos minoritarios. Se entenderán incluidos en la previsión anterior, los anuncios que presenten a las mujeres de forma vejatoria, bien utilizando particular y directamente su cuerpo o partes del mismo, como mero objeto desvinculado del producto que se pretende promocionar, o bien su imagen asociada a comportamientos estereotipados, sin perjuicio de lo establecido en la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres. También se incluirán los anuncios que muestren a los niños, niñas o grupos minoritarios, haciendo uso de bienes o servicios que atenten contra su seguridad física o emocional, o que utilicen su imagen sin estar vinculada directamente al producto o servicio ofrecido.

Un anuncio publicitario podrá configurar cualquiera de los tipos de publicidad ilícita enunciados en los literales precedentes, incluso de manera subliminal, al hacer uso de técnicas de producción de estímulos indirectos de los sentidos o que, a través de juego de palabras, frases, animaciones, fotografías o afines, puedan actuar sobre el público destinatario sin ser conscientemente percibida.

Art. 26.- Intercálese entre el artículo 30 y 31 el artículo 31-A, de la siguiente manera:

Subsanación de errores en la publicidad

Art. 31-A.- En caso exista un error material en la publicidad sobre el bien o servicio anunciado o cualquier otro elemento aparejado a este para cumplir con el ofrecimiento, el proveedor deberá mantener en firme lo ofertado públicamente, bajo las mismas condiciones y detalles al consumidor, hasta que se subsane el error. Esta corrección deberá realizarse a través de una fe de errata, la cual deberá contener como mínimo:

- a. Referencia a la publicación original que incluya: nombre de la promoción u oferta, o características del bien o servicio ofrecido, fecha de la publicación y hora, en caso aplique, medio de publicación;
- b. Descripción del error en la publicidad original;

- c. Descripción de la oferta corregida; y,
- d. Fecha y, en caso aplique, hora de emisión de la fe de errata.

Identificado un error material, el proveedor deberá remitir la referida fe de errata con los requisitos antes definidos a la Defensoría del Consumidor, por cualquiera de los medios puestos a disposición por esta y que generen constancia escrita. Asimismo, el proveedor deberá publicar dicha fe de errata por los mismos medios en los que se dio a conocer originalmente la oferta, pudiendo además hacer uso de cualquier otro mecanismo de divulgación que estime pertinente. Una vez efectuada la comunicación a la Defensoría, el proveedor no estará obligado a cumplirle a los consumidores llamados por la publicidad errónea.

Art. 27.- Sustitúyase el acápite y el artículo 33, de la siguiente manera:

Garantía convencional

Art. 33.- Se denominará garantía convencional aquella pactada por el consumidor y el proveedor, sobre bienes o servicios. La misma deberá expresarse claramente en el documento contractual o en documento anexo, del cual deberá entregarse una copia al consumidor, y que contendrá: las condiciones, formas y plazos de la garantía de uso o funcionamiento con que se adquiere el bien o servicio, las responsabilidades del consumidor, la forma en que puede hacerse efectiva, la justificación técnica que ampare el plazo otorgado y la individualización de las personas naturales o jurídicas que la extienden y que la cumplirán. En cualquier caso, el comercializador será el responsable de atender los reclamos por la garantía y hacer efectivo el cumplimiento de la misma. En caso de mal funcionamiento del producto, el proveedor deberá entregar por escrito al consumidor el diagnóstico técnico respectivo, el cual deberá expresar en qué consiste la falla del producto.

Las garantías otorgadas de conformidad con el inciso anterior serán gratuitas y obligatorias para proveedores y consumidores, y sus términos podrán ampliar, pero nunca restringir el contenido de la garantía legal descrita en esta ley, a excepción del plazo. Toda garantía convencional por la cual se cobre un precio se presumirá como extragarantía.

Art. 28.- Deróguese el artículo 33-A.

Art. 29.- Sustitúyase el acápite y el artículo 34 de la siguiente manera:

Alcances de la garantía legal

Art. 34.- En ausencia de acuerdo entre el consumidor y el proveedor con respecto a la garantía de un bien o servicio, operará la garantía legal en los términos expresados en el presente artículo. Asimismo, cuando los términos de una garantía convencional estuvieren incompletos o generen dudas en cuanto a su interpretación, se estará a lo previsto en esta disposición. La garantía legal será gratuita y obligatoria durante el período de su vigencia, el cual será de cinco años contados desde la fecha de entrega del bien o de la prestación del servicio al consumidor.

En cualquier caso, el comercializador será el responsable de atender los reclamos por la garantía legal y hacer efectivo el cumplimiento de la misma. Como condición para su ejercicio, el defecto del bien o servicio no debe ser imputable a negligencia o mal uso del mismo por parte del consumidor, así como tampoco a caso fortuito o fuerza mayor.

En cualquier modalidad de adquisición de bienes muebles nuevos no perecederos o prestación de servicios, el proveedor está obligado a garantizar al consumidor la calidad, cantidad, funcionamiento y seguridad de los mismos, acorde con el fin para el cual son fabricados o brindados. Las garantías ofrecidas por el fabricante, importador o distribuidor de los bienes y servicios, son obligatorias para sus comercializadores.

En el caso de los bienes, la garantía legal comprenderá las reparaciones necesarias para el buen funcionamiento de los mismos. Tratándose de un defecto que reduzca de manera sustancial el uso, valor o seguridad del bien, y si el mismo persistiere a pesar de haberse intentado su reparación en una ocasión, el consumidor tendrá derecho a elegir libremente entre las siguientes opciones: una nueva reparación; la sustitución del bien por otro de igual naturaleza, similares características o especificaciones técnicas; la sustitución del bien por otro de valor inferior al original, con la respectiva devolución de la diferencia del precio; la sustitución del bien por otro de valor superior al original, con el respectivo pago de la diferencia del precio; o la devolución total de lo pagado.

El término durante el cual el bien esté en reparación no se contará en el plazo de la garantía. En los supuestos de sustitución del bien original, el nuevo tendrá idénticas garantías al primero, las cuales podrán ser ejercidas durante un plazo de igual duración que el primero. En el caso de que se optare por una segunda reparación del bien en cuestión, correrá nuevo plazo para el ejercicio de la garantía, el cual será contado desde el momento en que se hubiere devuelto el mismo al consumidor.

La garantía legal de un servicio comprenderá las medidas necesarias para el cumplimiento de la finalidad por la cual fue contratado el mismo. Si el servicio aún no fuere satisfactorio, pese a haberse implementado dichas medidas por una ocasión, el consumidor podrá optar libremente por: exigir una vez más la prestación del mismo en los términos del contrato, o bien, la devolución total de lo pagado. En el caso de que se optare por una segunda prestación del servicio en cuestión, correrá nuevo plazo para el

ejercicio de la garantía, el cual será contado desde el momento en que se hubiere hecho efectiva tal prestación.

Para hacer efectiva la garantía legal, el consumidor deberá comunicar el defecto de funcionamiento o la deficiencia del bien o servicio por cualquier medio que garantice la constancia de su recepción. En caso de mal funcionamiento del producto, el proveedor deberá entregar por escrito al consumidor el diagnóstico técnico respectivo, el cual deberá expresar en qué consiste la falla del producto. Correrán por parte del proveedor los costos de transporte y devolución de los bienes hasta el lugar en que dicho producto fue entregado al consumidor al momento de la venta.

Art. 30.- Intercálase entre el artículo 34 y 35 el artículo 34-A, de la siguiente manera:

Extragarantía

Art. 34-A.- La extragarantía será aquella que ofrezca el proveedor a cambio de un precio, una vez finalizado el plazo de la garantía convencional o, en su defecto, la legal; o en la cual se proporcione algún elemento adicional a las mismas. En este último caso, el plazo de la extragarantía podrá coincidir con el plazo de la garantía convencional o legal, siempre y cuando se cobre únicamente por los elementos adicionales.

La extragarantía deberá formalizarse por escrito para su validez, y deberá extenderse al consumidor una copia del documento en que conste la misma, ya sea en formato físico o digital. Dicho documento deberá contener:

- a. El bien o servicio sobre el que recaiga la garantía;
- b. La responsabilidad del consumidor en cuanto a las condiciones para hacer valer la extragarantía del bien o servicio;
- c. El nombre y dirección del proveedor garante;
- d. Declaración de que la extragarantía no afecta a los derechos de los cuales dispone el consumidor conforme a las previsiones de esta ley;
- e. Los derechos del consumidor como titular de la extragarantía;
- f. El plazo de duración de la extragarantía y su alcance; y,
- g. La forma en que puede hacerse efectiva por parte del consumidor, incluyendo las vías de reclamación puestas a disposición de este, las cuales deberán ser expeditas y, en ningún caso, supondrán cargas para la reclamación del consumidor.

En caso de mal funcionamiento del producto, el proveedor deberá entregar por escrito al consumidor el diagnóstico técnico respectivo, el cual deberá expresar en qué consiste la falla del producto. La adquisición de esta extragarantía no deberá ser condicionante para contratar.

rt. 31.- Adiciónense los literales n) y o) al artículo 42, de la siguiente manera:

n) No informar o no poner a disposición de los consumidores los mecanismos, medios de contacto, procedimientos en caso de atenciones o reclamos, o no proporcionar un comprobante o número de gestión del reclamo realizado; y,

o) Incumplir cualquiera de las obligaciones y prohibiciones relativas a las propinas, establecidas en el inciso final del artículo 27 de esta ley.

Art. 32.- Sustitúyanse los literales b, c) y e) del artículo 43, y adiciónense los literales t), u), v), w) y x), de la siguiente manera:

b) Ofrecer, vender o poner a disposición bienes o servicios a precio superior al regulado por la ley, u ofertado por cualquier medio escrito o mediante avisos o carteles fijados en lugares visibles del establecimiento o etiquetas adheridas a los bienes;

c) El incumplimiento de la garantía legal en la forma y plazo descritos en esta ley; o de la garantía convencional o extragarantía, en la forma y plazo convenidos;

e) No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos ofrecidos o contratados;

t) Pactar una garantía convencional en la que se establezcan términos inferiores a los establecidos en la garantía legal prevista en el artículo 34 de esta ley;

u) Cobrar en concepto de extragarantía por elementos propios de la garantía legal o pactados en la garantía convencional, cuando aún esté vigente el plazo respectivo;

v) No entregar copia al consumidor del documento en el cual conste la garantía convencional o extragarantía;

w) No emitir el documento que respalde la extragarantía o emitirlo sin cumplir con todos los requisitos establecidos en el artículo 34-A de esta ley; y,

x) No entregar por escrito al consumidor el diagnóstico técnico de mal funcionamiento del producto, en donde conste la falla del mismo, cuando ejerza la garantía legal, convencional o extragarantía.

Art. 33.- Sustitúyanse los literales f), h), ñ) y q) del inciso primero, y adiciónense los numerales 4), 5), 6) 7), 8) y 9) del inciso segundo del artículo 44, de la siguiente manera:

f) Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor;

h) Fabricar, empacar, importar, distribuir o comercializar productos envasados con contenido neto fuera de la normativa técnica obligatoria;

ñ) Imponer directa o indirectamente la designación de notario o compañía aseguradora seleccionada por el consumidor, de conformidad a lo establecido en el literal d) del artículo 19 y el literal a) del artículo 20 de la presente ley; o alterar las condiciones de oferta o contratación en perjuicio del consumidor cuando este elija un notario o una compañía aseguradora diferente a los propuestos por el proveedor;

q) Incumplir cualquiera de las obligaciones establecidas en los artículos 21-A y 21-B de esta ley;

4) No presentar la propuesta de reestructuración, refinanciamiento o cualquier otro tipo de arreglo, solución o plan de pagos, requerido por la Defensoría del Consumidor, en los casos de sobreendeudamiento del consumidor a que se refiere el Art. 19-A de esta ley. Del mismo modo, se considerará como infracción a este numeral la presentación de propuestas por parte de proveedores de servicios financieros en general, que no ofrezcan facilidades, ventajas o disminución de la deuda para el consumidor. También se considerará como infracción el incumplimiento o modificación, por parte del proveedor, del acuerdo en los términos pactados;

5) Negarse expresamente a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de las funciones de la Defensoría del Consumidor, o no remitirla dentro del plazo conferido o que esta sea inexacta o incompleta;

6) Incumplir cualquiera de las obligaciones establecidas en los artículos 10-A, 10-B, 10-C, 10-D, 10-E, 10-F, 10-G, 10-H y 10-I de esta ley;

7) Incumplir cualquiera de las obligaciones relativas a la prestación del servicio de estacionamiento abierto al público, del artículo 27-A de esta ley;

8) Incumplir a un consumidor una oferta errónea publicitada por cualquier medio, mientras no se haya emitido la respectiva fe de errata conforme a los términos previstos en el artículo 31-A de esta ley; y,

9) Incumplir cualquiera de las obligaciones o incurrir en cualquiera de las prohibiciones previstas en el artículo 27-B, relativas a las tarjetas de regalo.

Art. 34.- Sustitúyase el inciso tercero del artículo 48, de la siguiente manera:

El hecho que el proveedor hubiere cumplido el acuerdo conciliatorio obtenido en medios alternos de solución de controversias, reparado el daño producido o devuelto lo cobrado indebidamente antes de que el Tribunal Sancionador dicte la resolución final, podrá ser valorado como una circunstancia atenuante, en cuyo caso la multa podrá ser inferior al monto que se hubiera establecido en concepto de daño o de lo cobrado indebidamente.

Art. 35.- Sustitúyase el artículo 49, de la siguiente manera:

Criterios para la determinación de la multa

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

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

Art. 36.- Sustitúyase el artículo 54, de la siguiente manera:

Art. 54.- Las multas que se impongan en el procedimiento sancionatorio formarán parte del patrimonio de la Defensoría del Consumidor.

Art. 37.- Sustitúyase los literales f) e i), y adiciónese un literal s) al artículo 58, de la siguiente manera:

f) Realizar inspecciones, auditorías y requerir de los proveedores los informes necesarios para el cumplimiento de sus funciones. Las acciones anteriores se entenderán como trámites adicionales previos al procedimiento administrativo sancionador. En el caso de las auditorías, se dispondrá de un plazo máximo de dieciocho meses, posteriores a su iniciación, para su desarrollo y finalización;

i) Representar directamente o por medio de apoderados a los consumidores, en el ejercicio de sus derechos y facultades, en los medios alternos de solución de controversias previstos en esta ley y ante las instancias administrativas y judiciales;

s) Llevar a cabo registros o allanamientos, para lo cual el presidente de la Defensoría del Consumidor deberá presentar la solicitud correspondiente al juzgado de lo contencioso administrativo con competencia en la circunscripción territorial de la localidad en donde se encuentra el inmueble o inmuebles que se pretenden registrar o allanar. La solicitud de allanamiento a presentar al juez de lo contencioso administrativo deberá contener lo siguiente:

1. Fecha y hora en la que se realizará el registro o allanamiento;
2. El objeto del procedimiento dentro del cual se realizará la diligencia;
3. Las personas que participarán en la diligencia;
4. La dirección del inmueble o inmuebles en donde se practicará la diligencia de registro o allanamiento;
5. Los elementos probatorios que se recabarán con el objeto del procedimiento; y,
6. Los fundamentos de hecho y derecho que justifiquen que el registro o allanamiento es el medio idóneo y necesario para recabar los elementos probatorios.

El juez de lo contencioso administrativo deberá resolver lo solicitado y notificarlo a la presidencia de la Defensoría del Consumidor en un plazo no mayor de veinticuatro horas contadas a partir de la presentación de la solicitud. En caso el juez acceda a lo solicitado, la orden de registro con prevención de allanamiento deberá identificar el lugar en se llevará a cabo, el tiempo en que estará vigente, el objeto de la diligencia vinculado con el solicitado y los sujetos que participarán.

En caso de declaratoria de emergencia nacional, calamidad pública o desastre, ya sea por daño ocurrido en el país o por la posible ocurrencia de un daño por riesgo internacional, tal como pandemia, epidemia o endemia, se podrá presentar la solicitud de registro con prevención de allanamiento al juez de paz de turno del territorio con competencia en la circunscripción territorial, quién resolverá sobre la necesidad que justifica la realización de la diligencia.

Si en la práctica de la diligencia de registro con prevención de allanamiento se encontraren efectos concernientes a otras infracciones distintas al objeto por el que se realizó la diligencia, las personas autorizadas para llevar a cabo dicha diligencia deberán incautarlos, identificarlos y ponerlos a disposición de la presidencia de la Defensoría del

Consumidor, junto con un informe pormenorizado de su actuación, para que se agregue al expediente.

La ejecución del registro o allanamiento será realizada en horas hábiles por los delegados y/o las personas autorizadas para ese efecto, quienes podrán auxiliarse de la fuerza pública para la efectiva ejecución de la diligencia.

Art. 38.- Sustitúyase el artículo 80 de la siguiente manera:

Art. 80.- El Presidente y demás miembros del Tribunal serán nombrados por el Presidente de la República y deberán reunir los mismos requisitos establecidos para ser Presidente de la Defensoría, debiendo los cinco ser abogados de la República y haber obtenido la autorización para ejercer la profesión cinco años previo a su nombramiento.

Art. 39.- Sustitúyase el acápite y el artículo 87, de la siguiente manera:

Abstenciones y recusaciones

Art. 87.- Los miembros del Tribunal Sancionador y los demás servidores públicos de la Defensoría del Consumidor deberán abstenerse de conocer en aquellos asuntos en los que incurran en alguna de las causales a que se refiere el artículo 51 de la Ley de Procedimientos Administrativos, especialmente cuando de tales circunstancias pudieren obtener un beneficio directo o indirecto. Si no se abstuvieren, cualquier interesado podrá plantear la recusación respectiva, mediante escrito motivado. Para la tramitación de las abstenciones y recusaciones se estará a lo dispuesto en los artículos 52, 53 y 54 de la Ley de Procedimientos Administrativos.

Art. 40.- Sustitúyase el literal d) del artículo 91, de la siguiente manera:

d) Los bienes, valores o derechos que adquiriera a cualquier título, así como sus productos, rentas y las multas que se impongan en el procedimiento sancionatorio.

Art. 41.- Adiciónese un literal e) al artículo 100, de la siguiente manera:

e) Cualquier otra medida de carácter provisional que resulte necesaria para asegurar la eficacia de la resolución, el buen fin del procedimiento, el cese de los efectos de la infracción y las exigencias de los intereses generales, siempre que exista apariencia de buen derecho y peligro, lesión o frustración por demora.

Art. 42.- Adiciónense dos incisos al artículo 101, de la siguiente manera:

Harán fe las actas mediante las cuales los delegados o encomendados de la Defensoría hagan constar las actuaciones que realicen, 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.

No será necesaria la firma de las personas intervinientes en la respectiva acta, cuando las diligencias fueren realizadas de forma virtual. En tal caso, bastará la firma del funcionario de la Defensoría del Consumidor y el respectivo respaldo de grabación mediante tecnologías de la información, así como la comunicación de las diligencias para sus respectivos efectos legales.

Art.43.- Intercálase entre el artículo 101 y 102 el artículo 101-A, de la siguiente manera:

Inspecciones por medio de delegado encubierto

Art. 101-A.- Para efectos de la presente ley, el delegado encubierto es un representante de la Defensoría del Consumidor autorizado para constatar el cumplimiento de promociones y ofertas, así como verificar la existencia de aumento del precio de bienes o servicios por compras con la tarjeta de crédito o diferenciaciones por compras en efectivo, prácticas abusivas, publicidad engañosa o falsa, obligaciones y prohibiciones especiales para los proveedores de servicios financieros y verificar diferencia de precios entre el ofrecido o regulado por ley y el constatado. El mismo realizará visitas como consumidor adquirente de bienes o servicios, y, al constatar el incumplimiento por parte del proveedor, procederá a identificarse como delegado encubierto, mostrando su credencial y su documento de identidad. Posteriormente, para documentar y dar fe del incumplimiento de los hechos verificados, levantará acta de comprobación de la infracción realizada, la cual deberá cumplir con los requisitos del Art. 101 de la presente ley.

Si en la práctica de la diligencia antes descrita se encontraren efectos concernientes a otras infracciones distintas al objeto por el que se realizó la diligencia, se deberá realizar el procedimiento correspondiente.

Art. 44.- Sustitúyase el acápite del artículo 105, de la siguiente manera:

Impropiedad

Art. 45.- Sustitúyase el inciso primero del artículo 107, de la siguiente manera:

Art. 107.- Las infracciones prescribirán en el plazo de cinco años contados desde el día siguiente a aquel en que se hubiera cometido la misma. El plazo de prescripción de la infracción se interrumpirá con la iniciación del procedimiento administrativo sancionatorio debidamente comunicada al presunto responsable.

Art. 46.- Sustitúyase el inciso segundo al artículo 108, de la siguiente manera:

Dichos medios alternos constituyen trámites adicionales y previos al procedimiento administrativo sancionador, para cuyo desarrollo y finalización el Centro de Solución de Controversias dispondrá de un plazo máximo de doce meses posteriores a su iniciación. Se exceptúan de lo anterior los casos de interés colectivo determinado o determinable, en los cuales el plazo máximo será de dieciocho meses. Cuando el plazo máximo concedido para el desarrollo de los medios alternos de solución de conflictos culmine sin haber alcanzado acuerdo o arreglo del conflicto entre los intervinientes, se emitirá el auto de remisión que ponga fin a esa etapa y se continuará con el trámite respectivo para el inicio del procedimiento administrativo sancionador, en caso que corresponda.

Art. 47.- Sustitúyanse los incisos primero, tercero y cuarto, y adiciónese un literal e) al inciso segundo del artículo 109, de la siguiente manera:

Art. 109.- Los consumidores que se consideren afectados en sus derechos o intereses legítimos por actuaciones de proveedores de bienes o servicios que contravengan la ley, podrán presentar la denuncia, de forma individual o colectiva, ante la Defensoría a fin de que se resuelva administrativamente el conflicto.

e) En caso de las denuncias de interés colectivo a instancia de parte, se debe incluir el nombramiento del representante o representantes del colectivo de denunciantes.

Si la denuncia no cumple con los requisitos legales establecidos en el inciso anterior, la Defensoría prevendrá al interesado para que subsane las omisiones dentro del plazo de diez días, transcurridos los cuales declarará la admisión o la inadmisibilidad de la misma, quedándole a salvo el derecho de presentar nuevamente la denuncia, si fuera procedente conforme a la ley.

Si la denuncia fuere declarada inadmisibile, la resolución que se pronuncie será debidamente motivada y admitirá recurso de apelación, el cual se tramitará de acuerdo a las reglas establecidas en la Ley de Procedimientos Administrativos.

Art. 48.- Intercálase entre el artículo 109 y 110 el artículo 109-A, de la siguiente manera:

Denuncia Oficiosa de Interés Colectivo Determinado o Determinable

art. 109-A.- De conformidad con las competencias establecidas en el artículo 58 literal i) de la presente Ley, el presidente de la Defensoría del Consumidor podrá iniciar de forma oficiosa la tramitación de una denuncia conforme al artículo precedente y hacer uso de los medios alternos de solución de controversias previstos en este capítulo, al tener el conocimiento de una problemática de consumo que afecte los intereses de un colectivo de consumidores determinado o determinable, vinculados con uno o varios proveedores por una relación contractual.

Art. 49.- Intercálase entre el artículo 109-A y el artículo 110 el artículo 109-B, de la siguiente manera:

Colectivización de denuncias

Art. 109-B.- Sin perjuicio del derecho de toda persona a actuar individualmente para la defensa de sus intereses, cuando en la tramitación de denuncias se identifiquen pretensiones correspondientes a una pluralidad de personas que tengan un mismo fundamento, sean en contra del mismo proveedor y recaigan sobre una misma pretensión, se procederá a la colectivización del expediente para dar trámite a una denuncia colectiva.

Art. 50.- Sustitúyase el inciso segundo del artículo 111, de la siguiente manera:

La Defensoría dentro de los cinco días siguientes designará a un funcionario para que actúe como conciliador y citará a las partes señalando lugar, día y hora para la comparecencia a la audiencia conciliatoria, quienes podrán hacerlo personalmente o por medio de apoderado con facultad expresa para conciliar, haciéndose constar en acta el resultado de la misma. Cuando las partes no hubieren logrado acuerdo alguno, se hará constar únicamente la ausencia de acuerdo, excluyendo toda otra declaración o manifestación que estas vertieren en la audiencia; si el acuerdo fuere parcial, se hará constar en acta el acuerdo y el proceso continuará sobre los puntos en que no hubo acuerdo.

Art 51.- Sustitúyase el literal c) del artículo 143, de la siguiente manera:

c) Si tratándose de intereses individuales no hubo arreglo en la mediación o conciliación, o el acuerdo alcanzado no fue cumplido; y,

Art. 52.- Sustitúyase el inciso segundo, y adiciónense dos incisos al artículo 144, de la siguiente manera:

Si la denuncia presentada no cumple los requisitos legales establecidos en el artículo anterior, el Tribunal prevendrá al denunciante para que en el plazo máximo de diez días cumpla o subsane lo observado.

Exceptuando los casos colectivos determinados o determinables, cuando los hechos planteados en la denuncia fueren constitutivos de infracción leve y tratándose de un infractor que no hubiese sido sancionado o apercibido con anterioridad, el Tribunal Sancionador, previa audiencia de los interesados y teniendo en cuenta la naturaleza de los hechos, podrá adoptar medidas alternativas a la imposición de una sanción, siguiendo el procedimiento previsto en el art. 157 de la Ley de Procedimientos Administrativos.

El procedimiento administrativo sancionatorio deberá concluirse por resolución final notificada en el plazo máximo de dieciocho meses posteriores a su iniciación. Se exceptúan de lo anterior los casos de interés colectivo determinado o determinable, en los cuales el plazo máximo será de veinticuatro meses.

Art. 53.- Sustitúyese la letra b) e inciso final del artículo 144-A, de la siguiente manera:

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

En cualquier caso, se seguirá este procedimiento conforme a lo prescrito para el procedimiento simplificado en la Ley de Procedimientos Administrativos.

Art. 54.- Intercálese entre el artículo 144-A y 145 el artículo 144-B, de la siguiente manera:

Ampliación y Modificación de la denuncia

Art. 144-B.- La denuncia podrá ser modificada o ampliada hasta antes de la apertura a pruebas, independientemente del tipo de procedimiento sancionatorio establecido en esta ley.

Art. 55.- Sustitúyanse los incisos primero y segundo del artículo 147, de la siguiente manera:

Art. 147.- El Tribunal, concluidas las actuaciones, dictará resolución dentro del procedimiento administrativo sancionador.

Las resoluciones finales del Tribunal, con excepción de las emitidas en los procedimientos simplificados, admitirán el recurso de reconsideración, el que se tramitará y resolverá conforme lo establece la Ley de Procedimientos Administrativos.

Art. 56.- Sustitúyanse los incisos primero y tercero del artículo 148, de la siguiente manera:

Art. 148.- En cualquier momento, el Tribunal podrá rectificar, de oficio o a instancia de parte, los errores materiales, de hecho y aritméticos que contengan las resoluciones.

El recurso de reconsideración, en los casos en que esté habilitado, tendrá carácter optativo para efectos de la acción contencioso administrativa.

Art. 57.- Sustitúyase el artículo 152, de la siguiente manera:

Art. 152.- La Defensoría será el ente coordinador del Sistema, así como de la actuación conjunta de las entidades públicas para el cumplimiento de la presente ley.

Art. 58.- Sustitúyanse el inciso primero y los literales f) y g), y adiciónese un literal h) al artículo 153, de la siguiente manera:

Art. 153.- Los integrantes del Sistema, de acuerdo a las facultades establecidas por sus marcos normativos, deberán realizar coordinadamente, entre otras, las actividades siguientes en lo relativo a la protección del consumidor:

f) Planificar estratégicamente las actividades necesarias para la vigilancia de mercado y la aplicación de la legislación relacionada con los consumidores;

g) La elaboración de instrumentos o mecanismos de información, atención y comunicación; y,

h) Elaboración y ejecución de acciones que formen parte de las políticas de protección al consumidor;

Art. 59.- Adiciónese un literal f) al artículo 154, de la siguiente manera:

f) Los relacionados con desastres naturales, pandemias o emergencias nacionales;

Art. 60.- Sustitúyase el artículo 167, de la siguiente manera:

Art. 167.- En lo no previsto en esta ley, se aplicarán las disposiciones del derecho común. Se entenderá por derecho común lo dispuesto en la Ley de Procedimientos Administrativos.

Art. 61.- El presente decreto entrará en vigencia en el Diario Oficial.

DADO EN EL SALÓN AZUL DEL PALACIO LEGISLATIVO: San Salvador, a los
_____ días del mes marzo del año dos mil veintidós.