

ASAMBLEA LEGISLATIVA - REPUBLICA DE EL SALVADOR**DECRETO N° 51**

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR,

CONSIDERANDO:

- I.- Que de conformidad a los Arts. 2 y 3 de la Constitución de la República de El Salvador, todas las personas son iguales ante la Ley, por lo que no podrán establecerse para el goce de sus derechos, restricciones con base a diferencias de sexo u otro motivo, y que además, tienen el derecho a ser protegida en la conservación y defensa de sus derechos.
- II.- Que por Decreto Legislativo N° 776 de fecha 18 de agosto de 2005, publicado en el Diario Oficial N° 166, Tomo N° 366 de fecha 8 de septiembre de ese mismo año, se emitió la Ley de Protección al Consumidor, cuyo objeto es proteger los derechos de los consumidores, a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores.
- III.- Que la Ley de Protección al Consumidor, define y sanciona la publicidad ilícita, como aquella que atenta contra la dignidad de la persona o vulnera 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, la juventud, infancia o grupos minoritarios, incluido en ésta, los anuncios que presentan a las mujeres de forma vejatoria, bien utilizando, particular o 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.
- IV.- Que en ese sentido, la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres, conforme al artículo 9 literal g), la publicidad sexista constituye violencia simbólica contra las mujeres, volviéndose necesario fortalecer la Ley de Protección al Consumidor, a fin de robustecer la tutela sobre el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, respecto a la publicidad ilícita que conllevan mensajes sexistas y estereotipados.
- V.- Que con los constantes avances tecnológicos y la aparición de nuevas tecnologías, son cada vez más los consumidores que hacen uso del comercio electrónico, por lo que se vuelve imperante que se actualice la legislación vigente, a fin de incorporar la regulaciones que permitan la efectiva protección de los derechos de dichos consumidores frente a este tipo de comercio.
- VI.- Que adicionalmente a introducir el concepto de comercio electrónico en la legislación especializada en derechos del consumidor, también es necesario establecer obligaciones especiales para los proveedores que ponen a disposición de los consumidores sus productos y servicio a través del comercio electrónico, con el fin de regular aspectos, como la implementación de medidas tecnológicas de seguridad para proteger la información personal y financiera de los consumidores, la reversión de pagos y la disponibilidad de la información clara, completa y veraz sobre los productos y servicios ofrecidos en esta modalidad de comercio.
- VII.- Que además en virtud de la Sentencia de la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia N° 53-2013AC, emitida el 24 de agosto de 2015, publicada en el Diario Oficial N° 165, Tomo N° 408 del 10 de septiembre de 2015, en la que declara inconstitucional el literal e) del Art. 42 de la Ley de Protección al

ASAMBLEA LEGISLATIVA - REPUBLICA DE EL SALVADOR

Consumidor, es necesario introducir reformas a dicha Ley, para tipificar todas aquellas conductas, dentro de la misma, que adolecen de una sanción administrativa, que es la que dio origen a la referida inconstitucionalidad.

POR TANTO,

en uso de sus facultades Constitucionales y a iniciativa del Presidente de la República por medio del Ministro de Economía, y de los Diputados y Diputadas Margarita Escobar, Karla Elena Hernández Molina, Mayteé Gabriela Iraheta Escalante, Rodolfo Antonio Martínez, Lucía del Carmen Ayala de León, Silvia Estela Ostorga de Escobar, René Alfredo Portillo Cuadra, David Ernesto Reyes Molina, Alberto Armando Romero Rodríguez, Mauricio Ernesto Vargas, y del ex Diputado Calixto Mejía Hernández (Legislatura 2015-2018).

DECRETA las siguientes:

REFORMAS A LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Art. 1.- Adiciónase al Art. 4 el literal q), de la siguiente manera:

“q) Ser protegido en las transacciones de comercio electrónico entre proveedor y consumidor.”

Art. 2.- Adiciónase el Art. 13-C, de la siguiente manera:

“Protección al Consumidor en el Comercio Electrónico

Art. 13-C.- Para efectos de esta Ley, se entenderá comercio electrónico, como el proceso de contratación o intercambio de bienes, servicios e información comercial a través de redes de comunicación de datos.”

Art. 3.- Adiciónase el Art. 13-D, de la siguiente manera:

“Reversión de Pagos

Art. 13-D.- Cuando las ventas de bienes o servicios se realicen con proveedores legalmente establecidos en El Salvador mediante comercio electrónico o cualquier otra modalidad de contratación, los proveedores de bienes o servicios deberán reversar los pagos que solicite el consumidor, cuando:

- a) Ejercer su derecho de retracto;
- b) El producto adquirido no haya sido recibido, o el servicio contratado no haya sido prestado;
- c) El objeto del contrato no corresponda con lo solicitado, o resulte defectuoso; y,
- d) Existan errores en el cobro de las transacciones por fallas en los sistemas de pago de terceros.

El plazo para aplicar la reversión del pago será de 15 días desde la fecha en que el consumidor presentó su reclamo.

ASAMBLEA LEGISLATIVA - REPUBLICA DE EL SALVADOR

Cuando se trate de fraude o corresponda a cargos no autorizados por el consumidor en su tarjeta de crédito, se sujetará al procedimiento establecido en la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito.”

Art. 4.- Refórmase el Art. 18 literal f), y sustitúyase el literal i) de la siguiente manera:

“Prácticas Abusivas

Art. 18.- Queda Prohibido a todo proveedor:

- f) Realizar gestiones de cobro difamatorias o injuriantes en perjuicio del deudor, codeudor, fiador o sus familiares; utilizar medidas de coacción física o morales para tales efectos; así como publicar por cualquier medio de comunicación, nombres, datos personales o fotografías de personas naturales o jurídicas, por incumplimiento de sus obligaciones crediticias. Esta prohibición también es aplicable a las personas naturales o jurídicas que se dediquen a gestiones de cobro.
- i) No registrar los pagos que efectúe el consumidor, o no detallar el destino de los mismos.”

Art. 5.- Sustitúyanse en el Art. 19, los literales i) y l) y adiciónase al final del mismo artículo, los literales o) y p), de la manera siguiente:

- “i) Proporcionar el historial de crédito tres veces al año, de forma gratuita, por escrito, a través de medios físicos o electrónicos disponibles por el proveedor, que solicite el consumidor obligado principal o garante;
- l) Informar por escrito al solicitante de un crédito, si éste lo requiere, los motivos por los cuales se le hubiese denegado el crédito solicitado, en un plazo máximo de 10 días contados a partir del día siguiente de la solicitud del consumidor;
- o) Proporcionar el histórico de pago de los servicios financieros o de venta a plazos contratados, tres veces al año, de forma gratuita, por escrito, a través de medios físicos o electrónicos disponibles por el proveedor, que solicite el consumidor obligado principal o garante, salvo que existan procesos judiciales pendientes entre proveedor y los obligados; y,
- p) Entregar, a petición del consumidor, por los medios físicos o electrónicos, carta de aprobación de crédito, con un desglose detallado de todos los cargos, recargos, tasa de interés y comisiones asociados al servicio o producto financiero o crédito a contratar, expresados en un porcentaje anual, según corresponda; así como el valor de la cuota, el plazo del contrato y el monto líquido a recibir, a efecto de permitirle al consumidor, previo a la contratación, entender el costo total del mismo y compararlo con las ofertas de las diferentes instituciones financieras. Esta carta de aprobación deberá tener una vigencia no menor a 10 días hábiles contados a partir de su comunicación al consumidor, condiciones que deberán mantenerse al momento de contratar, siempre que ello se haga dentro de la vigencia de la referida carta de aprobación.”

ASAMBLEA LEGISLATIVA - REPUBLICA DE EL SALVADOR

Art. 6.- Adiciónase el Art. 21-A de la siguiente manera:

"Obligaciones Especiales para Proveedores de Bienes y Servicios Mediante Comercio Electrónico, Previas a la Contratación

Art. 21-A.- Previa a la celebración de transacciones efectuadas a través de comercio electrónico, los proveedores de bienes y servicios legalmente constituidos en El Salvador, en sus relaciones con los consumidores, están obligados a cumplir con lo siguiente:

- a) Utilizar la información personal y crediticia proporcionada por el consumidor, en forma confidencial, por lo que no podrá difundirla o transmitirla a terceros ajenos a la transacción, salvo autorización expresa del consumidor titular de la información, y únicamente en las condiciones en que ésta haya sido conferida, o por requerimiento de autoridad competente en el país;
- 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 el nombre de la entidad certificadora del sitio web, o que no cuenta con certificación;

- c) Incluir en un lugar visible, dentro de su sitio web, su identidad, especificando su nombre comercial y razón social, Número de Identificación Tributaria (NIT), su dirección de notificación, números telefónicos y correo electrónico;
- d) Contar con los términos y condiciones para uso del sitio web, en un lugar visible y de fácil acceso, los cuales deberán contener como mínimo, los siguientes requisitos:

1. La identificación del proveedor;
2. Identificación de los medios a los que puede abocarse el consumidor para presentar sus reclamaciones, o solicitarle aclaraciones;
3. Derechos y obligaciones especiales de las partes derivadas de la relación contractual;
4. Medios de pago que se podrán utilizar;
5. Políticas del proveedor en relación a la garantía de los productos, derecho de retracto y reversión de pagos, con las mismas o similares facilidades que tuvo para contratar;
6. Condiciones y sistemas de despacho y entrega disponibles en el sitio web; y,
7. Los demás contenidos que cada proveedor estime pertinentes.

Los términos y condiciones para el uso del sitio web, 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 el mismo sitio

ASAMBLEA LEGISLATIVA - REPUBLICA DE EL SALVADOR

- web 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) Advertir al consumidor que la transacción únicamente deberá ser realizada por el titular del medio de pago;
 - f) Proporcionar al consumidor, información completa, precisa, veraz, clara, oportuna, gratuita y de fácil acceso sobre la transacción a realizar, incluyendo los costos, cargos adicionales, en su caso; modalidad o formas de pago de los bienes y servicios ofrecidos por el proveedor; costo total del flete, y cualquier otro costo relacionado con la contratación; las características y condiciones de la garantía del producto, cuando ello corresponda; el precio total del producto o servicio; las advertencias sobre los posibles riesgos en la utilización previsible del producto, así como cualquier otra información relevante para que el consumidor pueda adoptar una decisión de compra libremente; y,
 - g) A publicar en el mismo medio y en todo momento, las condiciones generales de sus contratos; que sean fácilmente accesibles y disponibles para su consulta, impresión y descarga, antes y después de realizada la transacción, así no se haya expresado la intención de contratar.”

Art. 7.- Adiciónase el Art. 21-B de la siguiente manera:

“Obligaciones Especiales para Proveedores de Bienes y Servicios Mediante Comercio Electrónico Durante la Fase de Contratación y Posterior a Ella

Art. 21-B.- Son obligaciones especiales para proveedores de bienes y servicios mediante comercio electrónico durante la fase de contratación y posterior a ella, los siguientes:

- a) Presentar al consumidor, antes de la finalización o terminación de cualquier transacción de comercio electrónico, un resumen del pedido de todos los bienes que pretende adquirir, con su descripción completa; el precio individual de cada uno de ellos; el precio total de los bienes o servicios, de ser aplicable; los costos y gastos adicionales que deba pagar por envío o por cualquier otro concepto, y la sumatoria total que debe cancelar el consumidor, a fin de que éste, lo acepte, realice correcciones o cancele la transacción. El resumen de la compra deberá estar disponible para su impresión y/o descarga;
- b) Confirmar al consumidor, la recepción de la orden que contiene la compra realizada por éste, a más tardar el día calendario siguiente de efectuada, señalando el tiempo de entrega, el desglose de los productos y servicios adquiridos y sus precios, impuestos aplicables, gastos de envío, en caso apliquen, y el monto total de la transacción;
- c) Mantener 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 la identidad proporcionada 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; y,

- d) Entregar el pedido, a más tardar en el plazo de 30 días calendario, contados a partir del día siguiente a aquel en que el consumidor haya realizado la compra. En caso de que la entrega del pedido supere los 30 días calendario, y siempre que no se hubiere acordado un plazo diferente entre el proveedor y el consumidor, 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, de conformidad con lo establecido en el artículo 13 de esta Ley.”

Art. 8.- Refórmase el Art. 31 literal a) de la siguiente manera:

Art. 31.- Se entenderá como publicidad ilícita la siguiente:

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

Art. 9.- Sustitúyese el Art. 42, por el siguiente:

"INFRACCIONES LEVES

Art. 42.- Son infracciones leves, las acciones u omisiones siguientes:

- a) No detallar los bienes o servicios, y el precio, tasa o tarifa de los mismos, en el comprobante legal que se le entrega al consumidor;
- b) Hacer cargos, al recibir del consumidor, pagos anticipados en cualquier operación de crédito, bancaria o de venta a plazo de bienes muebles, salvo las excepciones establecidas en esta Ley;
- c) Engañar al consumidor por medio de promociones u ofertas dirigidas a su domicilio;
- d) Incumplir la obligación relativa a proporcionar el historial de crédito o histórico de pagos del consumidor obligado principal o garante, a solicitud de cualquiera de ellos, de acuerdo a lo establecido en los literales i) y o) del artículo 19 de esta Ley; a menos que hubieren procesos judiciales pendientes entre proveedor y los obligados;
- e) No entregar, o poner a disposición del consumidor, por cualquier medio físico o electrónico, la copia del contrato firmada por el proveedor, y sus anexos, el mismo día de la contratación, salvo para los proveedores de servicios financieros, quienes estarán obligados a entregar o poner a disposición dicha documentación dentro de un plazo máximo no mayor a diez días siguientes a la fecha del desembolso;
- f) Ofrecer al consumidor, bienes o servicios, sin exhibir los precios en los términos descritos en esta Ley y su Reglamento;

- g) No proporcionar en castellano, de forma clara, completa, veraz y oportuna, toda la información sobre las características de los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores, las garantías con las cuales se amparan las obligaciones, y la documentación exigida por la Ley, Reglamentos y normas técnicas aplicables al tipo de bien o servicio, o las explicaciones que el consumidor le requiera en relación con el bien o servicio que se le ofrece;
- h) Incumplir la obligación de informar directamente al consumidor, sin cargo alguno, el estado de cuenta de servicios financieros o de venta a plazos, en los términos y condiciones establecidos en el contrato, en la legislación, en los Reglamentos y en la normativa técnica aplicable;
- i) No entregar, a requerimiento del consumidor, por escrito, en un plazo de diez días, la información sobre los motivos por los cuales se le ha denegado el crédito; y,
- j) Incumplir la obligación de colocar carteles, en los que se consignen los derechos del consumidor, en un lugar visible del establecimiento comercial en el que se vendan productos alimenticios, bebidas, medicinas o productos que puedan incidir en la salud humana o animal, después de haber sido advertido sobre el cumplimiento de dicha obligación en dos ocasiones, en un período no mayor de dos años consecutivos por la Defensoría del Consumidor."

Art. 10.- Sustitúyense en el Art. 43, los literales d), f), g) y n) y adicionanse al final del mismo artículo, los literales o) y p), de la manera siguiente:

- "d) Incumplir la obligación de devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebre, o no devolver depósitos de dinero, títulos valores u otros documentos de obligación entregados como garantía, una vez cumplido el contrato;
- f) Ofrecer bienes o servicios en los que no se cumplan las normas técnicas vigentes;
- g) Realizar directamente, u ordenar la difusión de publicidad ilícita establecida en el Art. 31 de la presente Ley. En el caso de difusión de publicidad por orden de otro, no será responsable el medio de comunicación que la difunda, ni la agencia de publicidad que contrate la pauta;
- n) Realizar promociones u ofertas especiales de bienes y servicios en contravención a lo dispuesto en esta Ley, o incumplir lo prometido en concursos, sorteos, regalos, vales, premios o similares circunstancias vinculados a la oferta, promoción o venta de un bien o servicio;
- o) No entregar al consumidor la carta de aprobación de crédito, respetando los términos de la misma, de conformidad en lo dispuesto en el literal p) del Art. 19 de la presente Ley; y,
- p) Modificar o variar en el contrato, las condiciones establecidas en la carta de aprobación del crédito, de conformidad a lo dispuesto en el literal p) del Art. 19 de esta Ley."

Art. 11.- Sustitúyese en el Art. 44, el literal b), así como refórmase el literal k) y adicionanse los literales l), m), n), ñ), o), p) y q), de la manera siguiente:

- "b) El incumplimiento de la obligación de información que dicte la autoridad competente sobre riesgos de productos farmacéuticos, tóxicos, nocivos o dañinos para la salud humana o animal; así como el incumplimiento de informar a los consumidores, previo a la venta y por medios apropiados, sobre los riesgos que provengan de una utilización previsible de los bienes y servicios, en atención a su naturaleza y a las personas a las que van destinados;
- k) Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento, retracto o reversión de pagos;
- l) Poner a disposición de los consumidores, o almacenar productos o servicios que impliquen riesgos para su vida, salud, seguridad o para el medio ambiente, salvo los legalmente admitidos en condiciones normales y previsibles de utilización;
- m) Omitir en los contratos, las formalidades, requisitos o estipulaciones exigidas por Ley, Reglamentos, normativas aplicables; así como de aquellos cuya falta implique perjuicio para el consumidor o un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes, según la naturaleza de los bienes y servicios objeto del contrato;
- n) Utilizar formularios de contratos de adhesión que no fueron depositados previamente, estando obligado a ello, o utilizar diferentes de los aprobados, o hacer uso de aquellos que fueron rechazados, de conformidad al Art. 22 de esta Ley y el Art. 14, inciso quinto de la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacional;
- ñ) Imponer, o no respetar, la designación de notario realizada por el consumidor, de conformidad a lo establecido en los artículos 19, literal d) y 20 literal a) de la presente Ley;
- o) Aplicar pagos, o utilizar garantías para otras obligaciones, a cargo del consumidor, cuando no correspondan a las pactadas previamente en el contrato, o que el consumidor no haya autorizado anteriormente;
- p) Emitir tarjetas de crédito u otros productos financieros que el consumidor no haya solicitado, salvo las tarjetas de crédito que se emitan en concepto de renovación periódica, cuando no exista solicitud de cancelación por parte del tarjeta habiente; y,
- q) Incumplir las obligaciones establecidas en los Arts. 21-A y 21-B de esta Ley."

Art. 12.- Adiciónase al Art. 45, un segundo inciso, de la manera siguiente:

"Para los efectos de la presente Ley, se entenderá que un salario mensual es el equivalente a 30 jornadas ordinarias de trabajo diario diurno."

Art. 13.- Sustitúyese en el Art. 107, el inciso primero, por el siguiente:

"Prescripción

Art. 107.- Las acciones para interponer denuncias por las infracciones a la presente Ley, prescribirán en el plazo de tres años, contados desde que se haya incurrido en la supuesta

ASAMBLEA LEGISLATIVA - REPUBLICA DE EL SALVADOR

infracción. El plazo de prescripción se suspenderá por la denuncia del consumidor presentada ante la Defensoría del Consumidor, o mediante la notificación efectuada al proveedor por la Defensoría, sobre hallazgos de posibles infracciones o incumplimientos a la Ley."

Art. 14.- Refórmase en el Art. 144-A, el último inciso, de la manera siguiente:

"En cualquier caso, siempre se seguirá este procedimiento, cuando se trate del conocimiento de las infracciones previstas en los artículos 42, literales a), e), g), h), i) y j); 43, literales b) y f); y 44, literales a), e), f) y g)."

Art. 15.- El presente Decreto entrará en vigencia ocho días después de su publicación en el Diario Oficial.

DADO EN EL SALÓN AZUL DEL PALACIO LEGISLATIVO: San Salvador, a los cinco días del mes de julio del año dos mil dieciocho.

NORMAN NOEL QUIJANO GONZÁLEZ,
PRESIDENTE.

JOSÉ SERAFÍN ORANTES RODRÍGUEZ,
PRIMER VICEPRESIDENTE.

GUILLERMO ANTONIO GALLEGOS NAVARRETE,
SEGUNDO VICEPRESIDENTE.

YANCI GUADALUPE URBINA GONZÁLEZ,
TERCERA VICEPRESIDENTA.

ALBERTO ARMANDO ROMERO RODRÍGUEZ,
CUARTO VICEPRESIDENTE.

JOSÉ FRANCISCO MERINO LÓPEZ,
PRIMER SECRETARIO.

RODOLFO ANTONIO PARKER SOTO,
SEGUNDO SECRETARIO.

NORMA CRISTINA CORNEJO AMAYA,
TERCERA SECRETARIA.

PATRICIA ELENA VALDIVIESO DE GALLARDO,
CUARTA SECRETARIA.

NUMAN POMPILO SALGADO GARCÍA,
QUINTO SECRETARIO.

MARIO MARROQUÍN MEJÍA,
SEXTO SECRETARIO.

CASA PRESIDENCIAL: San Salvador, a los veintiseis días del mes de julio del año dos mil dieciocho.

PUBLÍQUESE,

Salvador Sánchez Cerén,
Presidente de la República.

Luz Estrella Rodríguez de Zúniga,
Ministra de Economía.

D. O. N° 141

Tomo N° 420

Fecha: 30 de julio de 2018

GH/gm
05-09-2018