

DECRETO N°

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR

CONSIDERANDO:

I.- Que el artículo 101 de la Constitución de la República dispone que el orden económico debe responder esencialmente a principios de justicia social, con el fin de asegurar a todos los habitantes del país una existencia digna del ser humano, correspondiéndole al estado la promoción del desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos; así como el fomento de los diversos sectores de la producción y defender el interés de los consumidores;

II.- Que mediante Decreto Legislativo N° 776, de fecha 18 de agosto de 2005, publicado en el Diario Oficial N° 166, Tomo N° 368 del día 8 de septiembre de 2005, se aprobó la Ley de Protección al Consumidor, la cual tiene por objeto y finalidad procurar el equilibrio, la certeza y la seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores.

III.- Que con el afán de procurar que el objeto y finalidad antes mencionados, sean postulados vigentes y efectivos, se vuelve necesario hacer las siguientes reformas a la Ley de Protección al Consumidor.

POR TANTO,

En uso de sus facultades constitucionales y a iniciativa de los Diputados y Diputadas.....

DECRETA las siguientes:

REFORMAS A LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Art. 1.- Sustitúyese el Art. 4 por el siguiente:

"DERECHOS BÁSICOS DE LOS CONSUMIDORES

Art. 4.- Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes:

- a) Ser protegido contra alzas inmoderadas de precios de los bienes y servicios esenciales;
- b) Ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados, de conformidad a lo establecido en la ley;
- c) Recibir del proveedor la información completa, precisa, veraz, clara y oportuna que determine las características de los productos y servicios a adquirir, así como también de los riesgos o efectos secundarios, si los hubiere; y de las condiciones de la contratación;

- d) Ser protegido contra la publicidad engañosa, falsa o abusiva, en los términos establecidos en el inciso cuarto del Art. 31 y el Art. 31-A de esta ley;
- e) Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente, para lo cual el precio ofertado tendrá que ser el precio total.
- f) Ser educado y formado en materia de consumo en la forma en que se establece en el Capítulo VI del presente Título; así como agruparse en asociaciones de consumidores para la protección de sus intereses y a participar en el Sistema Nacional de Protección al Consumidor;
- g) La libertad de elección y trato igualitario en similares circunstancias, sin discriminación o abuso de ninguna clase;
- h) Ser protegido contra los riesgos de recibir productos o servicios que en condiciones normales o previsibles de utilización, pongan en peligro su vida, salud o integridad;
- i) Reclamar y recibir compensación en el caso que los productos o servicios sean entregados en calidad, cantidad o forma diferente de la ofrecida, pudiendo elegir cualquiera de las siguientes opciones: la reparación del bien, exigir el cumplimiento de la oferta si esto fuere posible, a la reducción del precio, tasa o tarifa del bien o servicio, aceptar a cambio un producto o servicio diferente al ofrecido o la devolución de lo que hubiese pagado;
- j) Acceso a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito;
- k) Defensa de sus derechos en procedimientos administrativos o judiciales, con la inversión de la carga de la prueba a su favor;
- l) Ser protegidos de prácticas abusivas y de la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos;
- m) Reclamar por vía judicial o a través de los distintos medios alternativos de solución de conflictos la reparación de daños y perjuicios sufridos por deficiencia, mala calidad o retraso en la entrega de los bienes o servicios adquiridos; y
- n) Lectura completa y explicaciones de todas las obligaciones y condiciones estipuladas en el contrato y sus anexos, a las cuales se comprometen cumplir las partes.”

Art. 2.- Refórmase el Art. 10 de la siguiente manera:

"PROHIBICIÓN DE INGRESOS DE MERCANCÍAS

Art.10.- Los bienes producidos en el extranjero que no reúnan las características establecidas en la ley serán de importación prohibida al país, aplicando en lo que corresponda las leyes aduaneras.”

Art. 3.- Intercálase el Art. 12-A entre los Artículos 12 y 13 de la manera siguiente:

“COMISIONES Y RECARGOS

12-A.- Solo podrán cobrarse las comisiones identificadas y descritas de forma plena en el contrato, siempre y cuando estas sean amparadas por la prestación de un servicio no inherente al producto o servicio contratado por el cliente.

Se cobrarán únicamente los recargos que se encuentren plenamente identificados y descritos en el contrato, y respondan a un perjuicio efectivo causado al proveedor, el cual no será compensado de ninguna otra forma.

No podrán establecerse comisiones o recargos por la administración y seguimiento de créditos, y tampoco podrán cobrarse cuando sean generadas por responsabilidad del proveedor o fallas en su sistema informático.

No se podrán cobrar comisiones o recargos por sobregiros causados por intereses, comisiones y/o recargos.

La tasa de interés y la cuantía de las comisiones y recargos aplicados al tipo de servicio contratado en el periodo facturado y los aplicables en el siguiente periodo, deberán ser informados mensualmente al consumidor en el estado de cuenta o documento de cobro que para tal efecto le sea entregado en la dirección por él indicada.

En ningún caso el monto de una comisión o recargo podrá ser superior al costo real del servicio que origina la comisión o del perjuicio que genera el recargo.”

Art. 4.- Refórmase el Art. 13 de la siguiente manera:

"ENTREGA DIFERIDA

Art. 13.- Si al momento de efectuarse la contratación entre presentes, no se entrega el bien o no se presta el servicio, deberá extenderse un comprobante adicional firmado por las partes, en el que se hará constar el lugar y la fecha en que se entregará, y las consecuencias del incumplimiento o retardo. En el caso de servicios, el comprobante debe indicar los componentes o materiales que se emplearán, el precio de los mismos y de la mano de obra, en su caso.

Si no se hubieren dispuesto las consecuencias del incumplimiento o retardo de parte del proveedor, el consumidor tendrá derecho a ser indemnizado por aquel, en cantidad no menor del interés legal en materia mercantil sobre el valor del bien o servicio que se debe.

La mora del proveedor da derecho al consumidor a renunciar a que se le entregue el bien o se le preste el servicio, debiendo el proveedor reintegrar lo pagado e indemnizar al consumidor en la cuantía establecida en el inciso anterior.

Si el bien no fuere entregado o el servicio no fuere prestado por causas de fuerza mayor o caso fortuito, el proveedor deberá reintegrar lo pagado en concepto de prima, anticipo o precio total.

Si el consumidor desistiere del contrato celebrado, el proveedor deberá reintegrar lo pagado; pudiendo retener en concepto de gastos administrativos una cantidad equivalente al interés legal en materia mercantil sobre el valor de la cantidad entregada en concepto de prima, anticipo o precio total del bien o servicio, pero en ningún caso el interés legal podrá calcularse sobre una cantidad mayor al cinco por ciento del precio total del bien o el servicio.

En ningún caso el precio pactado al momento de la firma del contrato podrá ser modificado unilateralmente por cualquiera de las partes, salvo en los casos establecidos por la ley. “

Art. 5.- Intercálense los Art. 13-A y 13-B entre los Artículos 13 y 14 de la manera siguiente:

“DERECHO DE RETRACTO

Art. 13-A.- El consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de diez días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio, este derecho se hará valer mediante escrito enviado al proveedor, en los siguientes casos:

- a) En la compra de bienes y contratación de servicios realizados en su residencia, lugar de trabajo, reuniones convocadas o concertadas con dicho objetivo por el proveedor, y en cualquier circunstancia que limite su capacidad de decidir libremente.
- b) En los contratos celebrados a distancia tales como medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia. en este caso, el plazo para ejercer el derecho de retracto se contará desde la fecha de recepción del bien o desde la celebración del contrato en el caso de servicios.
- c) Cuando así se reconozca en la oferta, promoción, publicidad o en el propio contrato.

En aquellos casos en que el precio del bien o servicio haya sido cubierto total o parcialmente con un crédito otorgado al consumidor por el proveedor o por un tercero previo acuerdo entre éste y el proveedor, el retracto resolverá dicho crédito. En caso de haber costos reales involucrados, éstos serán de cargo del consumidor.

Cuando se ejerza el derecho de retracto, el proveedor devolverá las sumas abonadas, sin retención de gastos, dentro del término de quince días siguientes a la comunicación del retracto. tratándose de servicios, la devolución sólo comprenderá aquellas sumas abonadas que no correspondan a servicios ya prestados al consumidor a la fecha del retracto.

Será nulo todo pacto que impida o límite el derecho de retracto en las condiciones establecidas en el presente artículo.”

TERMINACIÓN ANTICIPADA Y CLÁUSULA PENAL

Art. 13-B.- En los contratos por servicios de ejecución continua con plazo determinado, tanto el consumidor como el proveedor, tendrán la facultad de dar por terminado el contrato en cualquier momento.

Para hacer efectiva la terminación anticipada, la parte interesada deberá notificar de manera escrita a su contra parte la decisión de dar por terminado el contrato, el cual dejará de surtir efectos en un plazo máximo de diez días, después de notificada la decisión.

En caso de que se hubiesen pagado montos superiores al valor de los servicios prestados al momento de la terminación del contrato, el consumidor tendrá derecho a que se reintegre el excedente pagado. asimismo el proveedor tendrá derecho a cobrar los montos pendientes de cancelar por los servicios prestados al momento de la terminación del contrato.

En el contrato podrá establecerse una cláusula penal por la terminación anticipada, que no será mayor al doce por ciento del valor proporcional al tiempo que haga falta para el cumplimiento del plazo convenido, contado desde la fecha en que deje de surtir efecto el contrato. la cláusula penal no podrá ser más gravosa para el consumidor que para el proveedor.

En los contratos en los cuales además de consignarse una obligación de ejecución continua, se vinculen otros bienes o servicios de manera accesorio, estos deberán tener un contrato independiente, que no estará supeditado a la terminación anticipada del contrato principal.”

Art. 6.- Adiciónase al Art. 15 un inciso final de la siguiente manera:

“A efectos del inciso anterior, el proveedor estará obligado a difundir los términos, condiciones, restricciones y resultados de los concursos o sorteos.”

Art. 7.- Refórmase el Art. 17 de la manera siguiente:

"CLÁUSULAS ABUSIVAS

Art. 17.- Se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes, tales como:

- a) Exonerar, atenuar o limitar la responsabilidad de los proveedores en relación a los daños causados por el consumo o uso de los bienes o servicios prestados;
- b) Permitir al proveedor modificar unilateralmente en perjuicio del consumidor las condiciones y términos del contrato, o sustraerse unilateralmente de sus obligaciones;
- c) Desnaturalizar las obligaciones derivadas de la contratación a cargo de los proveedores;
- d) Renunciar anticipadamente a los derechos que la ley reconoce a los consumidores o que, de alguna manera limiten su ejercicio o amplíen los derechos de la otra parte;
- e) Invertir la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;
- f) Establecer la prórroga automática del contrato;
- g) Estipular cargos por pago anticipado, salvo que se trate de proveedores de servicios financieros, en cuyo caso se aplicará lo establecido en el Art. 19, literal m) de esta ley;
- h) Imponer cualquier medio alternativo de solución de controversias en los contratos de adhesión; e
- i) Establecer condiciones para la terminación anticipada del contrato diferentes a las establecidas en el Art. 13-A de esta ley.

El carácter abusivo de una cláusula se evaluará teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes o servicios objeto del contrato, las circunstancias que concurran en el momento de su celebración y las demás cláusulas del mismo o de otro del que éste dependa. Se tendrán por no escritas las cláusulas, condiciones y estipulaciones en las que se determine el carácter abusivo.”

Art. 8.- Sustitúyese el Art. 18 por el siguiente:

"PRÁCTICAS ABUSIVAS

Art. 18.- Queda prohibido a todo proveedor:

- a) Condicionar la venta de un bien o la prestación de un servicio a la adquisición de otro, salvo que por la naturaleza de los mismos sean complementarios, que sean parte de las ofertas comerciales o que por los usos y costumbres sean ofrecidos en conjunto;

- b) Condicionar la contratación a que el consumidor firme en blanco letras de cambio, pagarés, facturas o cualquier otro documento de obligación, u otro considerado como anexo del contrato; salvo que, tratándose de títulos valores, los requisitos omitidos los presuma expresamente la ley;
- c) Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor. En ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo de parte del consumidor;
- d) Negar al consumidor servicios de mantenimiento o de repuestos de piezas de un bien, solamente por no haberlo adquirido en ese establecimiento;
- e) Discriminar al consumidor por motivos de discapacidad, sexo, raza, religión, edad, condición económica, social o política;
- f) Realizar gestiones de cobro difamatorias o injuriantes en perjuicio del deudor y su familia, así como la utilización de medidas de coacción físicas o morales para tales efectos;
- g) Compartir información personal y crediticia del consumidor, ya sea entre proveedores o a través de entidades especializadas en la prestación de servicios de información, sin la debida autorización del consumidor, o cuando la información a compartir se encuentre vinculada a un reclamo pendiente de resolución final ante el proveedor, autoridad administrativa o judicial;
- h) La utilización de cualquier maniobra o artificio para la consecución de alza de precios de bienes y servicios esenciales o el acaparamiento de alimentos o artículos de primera necesidad;
- i) Negarse a detallar el destino de todo pago que efectúe el consumidor;
- j) Cobrar cargos por pago extemporáneo cuando en la fecha última de pago las oficinas o establecimientos del proveedor se encuentren cerradas por tratarse de días no hábiles, días feriados, caso fortuito, fuerza mayor, o por cualquier otra circunstancia que sea responsabilidad del proveedor como la falta de funcionamiento de los sistemas electrónicos de cobros; en todos los casos, la fecha de pago se prorrogará para el siguiente día hábil;
- k) Prorrogar o renovar un contrato sin contar con la autorización escrita del consumidor;
- l) Comercializar bienes que hayan sido modificados para impedir o restringir la libre utilización y/o disposición de los mismos;
- m) Redondear al alza el tiempo consumido o el precio de los productos o servicios;

- n) Cobrar por servicios no prestados, salvo en el caso de los cobros mínimos de acceso a los servicios públicos;
- o) Hacer obligatorio el pago de propinas por los servicios prestados.

Cuando se formalicen contratos en los cuales se utilicen letras de cambio, pagarés o cualquier otro documento de obligación, como una facilidad para reclamar el pago que deba efectuar el consumidor, deberá hacerse constar tal circunstancia en el instrumento respectivo.

Para los efectos del literal b), las letras de cambio y pagarés deberán contener como mínimo el nombre del deudor, el monto de la deuda, la fecha y lugar de emisión.

En estos casos, si el consumidor pagare no estando vencido el documento, el proveedor deberá deducir de su importe el descuento calculado al tipo de interés pactado en éste o al tipo de interés legal, en su caso.

El proveedor deberá solicitar al consumidor la autorización escrita para prorrogar o renovar los contratos con sesenta días de anticipación a la fecha de vencimiento del contrato.”

Art. 9.- Adiciónase los literales n) y o) al Art. 19 de la siguiente manera:

“n) Entregar al consumidor en su domicilio o dirección señalada, mensualmente y durante la vigencia del contrato, un estado de cuenta detallado de conformidad a lo establecido en el reglamento de la presente ley.

o) Garantizar la grabación por vídeo del rostro de la persona que realiza la transacción en cajeros automáticos, así como la efectiva entrega del dinero; estos vídeos estarán a disposición de las autoridades competentes como prueba, en caso de reclamos de los consumidores.”

Art. 10.- Sustitúyese el Art. 21 por el siguiente:

"OBLIGACIONES DE ENTIDADES ESPECIALIZADAS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN

Art. 21.- Las entidades especializadas a las que se refiere el presente artículo, no podrán obtener ninguna clase de información personal del consumidor, si no es con la debida autorización escrita, y únicamente en las condiciones en que la misma haya sido conferida. tampoco podrán obtener información vinculada a un reclamo del consumidor pendiente de resolución final ante el proveedor o autoridad administrativa.

La información obtenida incumpliendo lo dispuesto en el inciso anterior, deberá ser eliminada en un plazo máximo de diez días contados a partir de la solicitud del interesado; debiendo garantizarse en todo caso que no haya afectación en el historial crediticio del consumidor.

La información personal del consumidor y de sus obligaciones que no sean exigibles civilmente, deberá ser eliminada en un plazo máximo de treinta días contados a partir de la recepción de la solicitud del interesado.

Las obligaciones del presente artículo relativas a la modificación, actualización y eliminación de datos, aplican de la misma manera para todos los proveedores de bienes o servicios que administran o manejan información personal y crediticia de los consumidores.”

Art. 11.- Sustitúyese el Art. 24 por el siguiente:

"PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Art. 24.- Todo costo o cargo adicional generado durante la prestación del servicio y que por su naturaleza o características no pudo ser previsto en la oferta original, deberá ser autorizado por el consumidor por escrito antes de su aplicación. el incumplimiento a lo anterior, hará exigible únicamente el precio ofertado o pactado originalmente.

A efectos de disminuir los costos, el consumidor podrá adquirir con terceros los bienes fungibles que se utilicen para la prestación del servicio contratado. en caso de emergencia el proveedor deberá suministrar dichos bienes, pudiendo el consumidor restituirlos en un plazo máximo de 5 días.

Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a colocar en un lugar visible en su establecimiento comercial lo establecido en el presente artículo.”

Art. 12.- Intercálase el Art. 26-A entre los Arts. 26 y 27 de la manera siguiente:

"CANCELACIÓN LEGAL Y DEVOLUCIÓN DE GARANTÍAS.

Art. 26-A.- Todo proveedor, una vez terminada la relación contractual, estará en la obligación de entregar al consumidor el finiquito o la cancelación legal del contrato y las garantías otorgadas en un plazo máximo de quince días.“

Art. 13.- Sustitúyese el Art. 28 por el siguiente

"ENVASADO Y EMPAQUETADO DE PRODUCTOS QUE PUEDAN INCIDIR EN LA SALUD

Art. 28.- Todo productor, importador o distribuidor de productos alimenticios, bebidas, medicinas o productos que puedan incidir en la salud humana o animal, deberá cumplir estrictamente con las normas contenidas en el Código de Salud y con las regulaciones dictadas por las autoridades del Ministerio de Salud Pública y Asistencia

Social, el Consejo Superior de Salud Pública y del Ministerio de Agricultura y Ganadería, respectivamente, con relación a dichos productos.

Deberá imprimirse en el envase o empaque de las medicinas, alimentos, bebidas o cualquier otro producto perecedero, la fecha de vencimiento de los mismos, los agregados químicos y las condiciones requeridas para su conservación; así como las reglas para el uso de las medicinas, tales como: dosificación, contraindicaciones, riesgos de uso, efectos tóxicos residuales, y otros, de conformidad a las regulaciones que sobre ello dicten las autoridades del ramo de salud pública y asistencia social.

Se exceptúan de lo establecido en el inciso anterior los productos elaborados o transformados que se consuman como golosinas, cuya superficie sea inferior a diez centímetros cuadrados.

Cuando se tratare de alimento humano o animal que sea organismo genéticamente modificado, o al menos uno de sus ingredientes contenga, o esté producido a partir de organismos genéticamente modificados, los proveedores especificarán visiblemente en su empaque tal circunstancia, debiendo colocar en su envase o etiqueta un signo o símbolo que identifique que se trata de un alimento genéticamente modificado y utilizar caracteres legibles a simple vista; no pudiendo utilizarse iniciales y abreviaturas.

El Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología deberá elaborar una norma de etiquetado de alimentos genéticamente modificados, la que deberá incluir, una clasificación para determinar el origen de la modificación genética y la designación del signo o símbolo que los identificará. Dicha norma se deberá emitir a más tardar noventa días después de entrada en vigencia la presente disposición.

Al tratarse de sustitutos de algún producto o de aquéllos que no fueren cien por ciento naturales, deberá imprimirse o indicarse en el empaque, envase o envoltura la palabra "sustituto" en letras más destacadas, así como su verdadera composición y sus características, conforme a las disposiciones del reglamento de la presente ley.

Cuando se tratare de productos farmacéuticos y sustancias tóxicas u otros, nocivos para la salud humana y animal, deberá incorporarse en los mismos o en instructivos anexos, advertencias en idioma castellano y en símbolos destacados para que su empleo se haga con la seguridad requerida para evitar daños al consumidor.

La Defensoría del Consumidor deberá hacer del conocimiento de las autoridades competentes, toda posible infracción a dichas regulaciones, para su investigación y sanción de conformidad a las leyes de la materia, sin perjuicio de lo establecido en los Arts. 99 y 100 de la presente ley."

Art. 14.- Sustitúyese el Art. 30 de la siguiente manera:

"INFORMACIÓN DE PROMOCIONES

Art. 30.- Cuando se tratare de promociones y ofertas especiales de bienes o servicios, los comerciantes estarán obligados a informar al consumidor las condiciones,

términos, restricciones y duración de las mismas, por cualquier medio de publicidad o mediante avisos o carteles fijados en lugares visibles del establecimiento o etiquetas adheridas a los bienes.

Los proveedores que publiciten sus promociones y ofertas especiales en medios masivos de comunicación, además deberán informar todas las condiciones, términos y restricciones en al menos un periódico de circulación nacional.

El proveedor no podrá utilizar la frase “venta en liquidación” o similares, salvo que se encuentre en la condición de extinción de empresa, cierre de un establecimiento o sucursal, o de la terminación de actividades en uno de sus ramos.”

Art. 15.- Intercálase el Art. 31-A entre los Arts. 31 y 32 de la manera siguiente:

"PUBLICIDAD ABUSIVA

Art.- 31 A.- Se considera publicidad abusiva, cualquier modalidad de información o comunicación de carácter publicitario que se aproveche de aspectos sociales, culturales, religiosos, o raciales, con la intención de incidir en las decisiones de consumo de personas o grupos influenciables.

Es también publicidad abusiva la que atente contra la dignidad de las personas o los valores y derechos reconocidos en la Constitución de la República, especialmente si se trata de sectores vulnerables tales como personas con discapacidad, indígenas, la niñez, la juventud y la mujer.

Queda totalmente prohibida la utilización de imágenes, o cualquier tipo de estímulo visual o fonógrafo ajeno a los bienes o servicios ofertados.

A efecto de lo establecido en el presente artículo, se aplicará lo dispuesto en los incisos cuarto y final del Art. 31."

Art. 16.- Sustitúyese en el artículo 34, su inciso primero por el siguiente:

"ALCANCES DE LA GARANTÍA

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

Art. 17.- Adiciónase un inciso final al Art. 38 de la siguiente manera:

“Para la consecución del objetivo establecido en el literal f), la Defensoría del Consumidor y el Ministerio de Educación deberán garantizar la incorporación de

contenidos en materia de protección al consumidor, en los programas de estudio desde el nivel básico.”

Art. 18.- Sustitúyese en el artículo 43, el literal g) por el siguiente:

"g) Realizar directamente u ordenar la difusión de publicidad engañosa, falsa o abusiva. En el caso de la difusión de publicidad por orden de otro, no será responsable el medio de comunicación que la difunda, ni la agencia publicidad que contrate la pauta; y"

Art. 19.- Sustitúyese el Art. 48 por el siguiente:

"MULTA POR INFRACCIONES QUE AFECTAN INTERESES COLECTIVOS O DIFUSOS

Art. 48.- No obstante lo dispuesto en los artículos anteriores, la cuantía de la multa que deba imponerse al proveedor que resultare culpable de infracciones que afecten intereses colectivos o difusos, nunca será inferior al daño causado o a lo cobrado indebidamente a consecuencia de la infracción que se le ha comprobado, sin que pueda exceder de cinco mil salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.”

Art. 20.- Intercálase el Art. 48-A entre los Arts. 48 y 49 de la manera siguiente:

“FORMAS DE COMPENSACIÓN

Art. 48-A.- En los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, el Tribunal Sancionador ordenará al infractor, según corresponda: la devolución de lo pagado; la reducción del precio, tasa o tarifa del bien o servicio; el cambio del producto o servicio por otro diferente al ofrecido; la reparación del bien; el cumplimiento de la oferta si fuere posible; u otra forma de compensación.”

Art. 21.- Sustitúyese en el Art. 49, su inciso primero por el siguiente:

"CRITERIOS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA MULTA

Art. 49.- Para la determinación de la multa se tendrán en cuenta los siguientes criterios: tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, la reincidencia o incumplimiento reiterado, según el caso; para lo cual, durante la fase probatoria establecida en el Art.146 de la presente ley, el Tribunal Sancionador solicitará al Presidente de la Defensoría, enviar un reporte de los antecedentes de los proveedores contra quienes se inicie un procedimiento sancionatorio.”

Art. 22.- Sustitúyese el Art. 54 por el siguiente:

"DESTINO DE LAS MULTAS

Art. 54.- Las multas que se impongan en el procedimiento sancionatorio, ingresarán al Fondo General de la Nación; y el Órgano Ejecutivo destinara anualmente un monto no menor del cincuenta por ciento de los referidos ingresos, con el objeto de crear un fondo concursable destinado al desarrollo de procesos de educación, investigación y promoción por parte de las asociaciones de consumidores acreditadas de conformidad a la presente ley.

Dicho fondo será administrado por el Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor, de acuerdo a los principios de transparencia, equidad, eficiencia, responsabilidad y en cumplimiento al reglamento de la presente ley."

Art. 23.- Sustitúyese el Art. 55 por el siguiente:

"REGISTRO DE RESOLUCIONES SANCIONATORIAS

Art. 55.- La Defensoría del Consumidor deberá recopilar y publicar el texto de sus resoluciones firmes a fin de crear un registro de fácil acceso para el público en general."

Art. 24.- Refórmase los literales c), f) y o) en el Art. 58 de la manera siguiente:

uso "c) Fijar y modificar los precios máximos de los bienes intermedios y finales de o de consumo y de los servicios en caso de emergencia nacional, siempre que se trate de productos y servicios esenciales; o cuando se comprobare o existan i ndicios de la utilización de cualquier maniobra o artificio para la consecución de alza de precios de productos y servicios esenciales.

f) Realizar inspecciones, auditorías y requerir de los proveedores los informes necesarios para el cumplimiento de la ley.

o) Proponer a las instituciones competentes, la formulación de normas jurídicas o técnicas, planes, políticas y cualquier otra acción en materia de protección al consumidor;"

Art. 25.- Refórmase el literal a) en el Art. 74 de la siguiente manera:

"a) Servir de órgano de consulta y realizar propuestas al presidente de la defensoría en materia de protección de los derechos de los consumidores, así como de la organización y funcionamiento de la defensoría;"

Art. 26.- Sustitúyese el Art. 143 por el siguiente:

"INICIO DEL PROCEDIMIENTO

Art. 143.- El procedimiento se inicia:

- a) Cuando alguna de las partes haya desistido de someter el conflicto a alguno de los medios alternos de solución de controversias;
- b) Si se tratase de intereses colectivos o difusos;
- c) Si tratándose de intereses individuales no hubo arreglo en la mediación o conciliación; y
- d) Al tener la Defensoría conocimiento de la infracción por cualquier medio.

En los casos del literal “a” y “c” el procedimiento se iniciará con la certificación que al efecto remita el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría, la que deberá ser remitida en un plazo máximo de diez días, contados desde la última audiencia con el consumidor.

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

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

Art. 27.- Sustitúyese el Art.144 por el siguiente:

"TRAMITE

“Art. 144.- El tribunal, recibida la denuncia, resolverá sobre su admisión en el plazo de cinco días, teniendo en cuenta si se han aportado los elementos necesarios para imputar a una persona el presunto cometimiento de una infracción.

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

En la formulación de la prevención, se indicará que, de no cumplir con los requisitos que se le exigen, se declarará inadmisibile la denuncia, quedando a salvo su derecho de presentar nueva denuncia si fuere procedente.”

Art. 28.- Refórmase el Art.145 de la siguiente manera:

"MEDIDAS CAUTELARES Y CITACIÓN DEL DENUNCIADO

"Art. 145.- iniciado el procedimiento, sea por denuncia o por la certificación del Centro de Solución de Controversias, el tribunal, en los siguientes ocho días, resolverá sobre las medidas cautelares solicitadas o que considere necesarias para salvaguardar los derechos del consumidor comprendidos en esta ley.

Admitida la denuncia, citará al proveedor para que comparezca a manifestar su defensa por escrito dentro del plazo de cinco días contados desde el siguiente al de la notificación."

Art. 29.- Créase el Capítulo IV del Título IV, e intercálase los Art. 150-A, 150-B, 150-C, 150-D, 150-E, 150-F, 150-G Y 150-H entre los Artículos 150 y 151 de la manera siguiente:

"CAPITULO IV

PROCESO JUDICIAL PARA LA PROTECCIÓN DEL INTERÉS COLECTIVOS O DIFUSOS DE LOS CONSUMIDORES

DISPOSICIONES GENERALES

Art. 150 A.-. Sin perjuicio de los procedimientos administrativos normados en los capítulos anteriores, el Presidente de la Defensoría, las asociaciones de consumidores acreditadas o un grupo de consumidores que nombre un representante, están legitimados para iniciar acciones judiciales cuando se trate de intereses colectivos o difusos tutelados en esta ley.

Cuando se haya ejercido una acción judicial, no podrá iniciarse el procedimiento administrativo de reclamaciones previsto por la presente ley por los mismos hechos.

Cuando sea la Defensoría del Consumidor o una asociación de consumidores la parte demandante, no será necesario acreditar la representación de los consumidores afectados en cuyo interés actúa.

Serán competentes para conocer los procesos colectivos los juzgados de primera instancia con jurisdicción en lo civil y de lo mercantil, según la naturaleza de la relación jurídica que da lugar al proceso.

Sin importar la posible cuantía de lo reclamado, el procedimiento se sujetará a las reglas del juicio sumario, de acuerdo a lo prescrito en el código de procedimientos civiles y en la ley de procedimientos mercantiles, según la naturaleza de la relación que da lugar a la acción judicial y con las particularidades previstas en la presente ley.

La comparecencia que realice el consumidor como afectado será para adherirse a la demanda.

El consumidor que desee excluirse podrá hacerlo ante el juez, hasta que no se haya dictado sentencia.

Todas las pruebas que se valoren, se apreciarán de conformidad con las reglas de la sana crítica.

LA DEMANDA Y SU ADMISIBILIDAD

150-A.- La demanda deberá cumplir con los requisitos generales del derecho común y además deberá señalar el daño sufrido y el monto de la indemnización que estimará el juez. junto con la demanda se podrá aportar prueba indiciaria del daño alegado.

El juez admitirá la demanda si concurren los siguientes elementos:

- a) Que la acción que se persigue afecta intereses colectivos o difusos según la presente ley; y
- b) Que exista justificación, en términos económicos y procesales, por el número de afectados;

Asimismo, en la resolución de admisibilidad de la demanda, el juez ordenará la publicación de un edicto por tres días consecutivos en un periódico de circulación nacional, para que dentro del término de veinte días, contados a partir de la última publicación, los consumidores afectados comparezcan al proceso para hacer valer sus derechos.

PROCEDIMIENTO

150-C.- Admitida la demanda el tribunal ordenará la notificación al demandado, dentro del término de ocho de admitida la demanda, a efecto que ejerza su defensa;

Cuando concurren varios apoderados, el juez ordenará la unificación de apoderados, para lo cual se concederán tres días a las partes para nombrar un máximo de tres apoderados, si los demandantes no lograran tal acuerdo, el juez decidirá su nombramiento, según a la experiencia y capacidad que acrediten los interesados.

El tribunal podrá ordenar, a quien se le atribuye el cometimiento del hecho violatorio de intereses colectivos o difusos de los consumidores, le remita el expediente o cualquier documentación que a criterio del tribunal fuese necesaria, so pena de incurrir en responsabilidad penal. Esta facultad podrá ser ejercida en cualquier etapa del proceso.

Además el juez de oficio o a petición de las partes, ordenará a cualquier autoridad administrativa entregue certificación de los documentos relacionados al proceso que está conociendo, a efecto de ser presentados como prueba en el presente juicio.

DE LA CONCILIACIÓN

150-D.- El juez podrá llamar a dos conciliaciones como máximo durante el proceso. por su parte, el demandado podrá realizar ofertas de avenimiento de forma pública.

Todo avenimiento o conciliación deberá ser sometida a la aprobación del juez, quien al estimarlos contrario a derecho o discriminatorios los rechazará.

CONTENIDO DE LAS SENTENCIAS

150-E.- La sentencia, según el caso, deberá:

- a) Declarar la responsabilidad del proveedor demandado;
- b) Disponer la devolución de lo pagado en exceso y la forma de cómo se hará efectiva, cuando se tratase de cobros indebidos de sumas de dinero y en el caso de productos defectuosos, se exigirá la restitución del valor de aquéllos al momento del pago;
- c) Ordenar la condena en daños y perjuicios a que hubiere lugar de conformidad a la presente ley, así como el cálculo de su monto y modalidad de pago;
- d) Ordenar la reparación de los daños causados a la colectividad y la reposición de las cosas al estado anterior al daño causado;
- e) Prohibir la circulación, distribución o comercialización de bienes o servicios que infrinjan la ley;
- f) Ordenar el decomiso de productos peligrosos o dañinos para la salud;
- g) Ordenar el cese de actividades prohibidas por la ley u ordenar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley; o
- h) Ordenar la no difusión de la publicidad engañosa o abusiva.

Además, los jueces podrán ordenar en la sentencia definitiva las siguientes medidas adicionales, según proceda:

- a) Ordenar la clausura temporal de una empresa o la revocatoria de la matrícula de comercio o de empresa;
- b) Ordenar la publicación de las sentencias en medios de comunicación, a costa del proveedor demandado; para que los afectados por los mismos hechos puedan reclamar las indemnizaciones o el cumplimiento de las reparaciones que correspondan;
- c) Declarar la nulidad de las cláusulas abusivas en los contratos;

- d) Las sentencias dictadas en el presente proceso tendrán eficacia para todos los consumidores afectados, salvo si fuesen absolutorias por falta de prueba, en cuyo caso otro legitimado podrá replantear el asunto en otro proceso.

DE LAS INDEMNIZACIONES

150-F.- Cuando el monto global de la indemnización, a juicio del juez, represente un detrimento patrimonial significativo en el demandado, de manera que pudiera provocarle insolvencia, el juez podrá establecer un programa mensual de pago de indemnizaciones o determinar una forma de cumplimiento alternativo de pago.

Asimismo, de acuerdo a la situación económica del demandado, el juez podrá exigir una fianza u otra de forma de caución.

Si se presentaren complejidades en la forma de pago, el juez podrá nombrar a un curador, para que en el plazo de sesenta días, realice la distribución de las sumas entre los consumidores.

PRESCRIPCIÓN

Art. 150-G.- Una vez firme la sentencia, los consumidores beneficiados deberán dentro de los tres meses siguientes solicitar sus indemnizaciones, vencido dicho plazo se entenderá como prescrito este derecho.
costas procesales

EXONERACIÓN DE PAGO DE COSTAS

Art. 150-H.- Los consumidores y las asociaciones de defensa del consumidor que litiguen a efecto de proteger intereses colectivos o difusos previstos por esta ley, no serán condenados en costas procesales."

Art. 30 .- Refórmase el Art. 162 en el sentido siguiente:

"DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

Art. 162.- Las asociaciones de consumidores deberán ser personas jurídicas y comprender entre sus objetivos y finalidades la protección de los derechos de los consumidores.

Tales asociaciones podrán integrarse en agrupaciones o federaciones privadas de idénticos fines y podrán representar el interés colectivo o difuso de los consumidores ante autoridades jurisdiccionales o administrativas mediante el ejercicio de las acciones y recursos que procedan.

Art. 31.- El presente decreto entrará en vigencia ocho días después de su publicación en el Diario Oficial.

DADO EN EL PALACIO LEGISLATIVO: en San Salvador, a los ____ días del mes ____ del año dos mil ocho.