

LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.

DECRETO N° 666

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPUBLICA DE EL SALVADOR,

CONSIDERANDO:

I.- Que de conformidad al Art. 101 Inciso 2º de la Constitución, es obligación del Estado la promoción del desarrollo económico y social mediante la generación de condiciones óptimas para el incremento en la producción de bienes, propiciando a su vez la defensa de los intereses de los consumidores.

II.- Que es necesario fortalecer las condiciones de nuestro país para su incorporación en el proceso mundial de globalización, garantizando la participación de la empresa privada en el desarrollo económico, fomentando la libre competencia y confiriendo a los consumidores los derechos necesarios para su legítima defensa;

POR TANTO,

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

DECRETA la siguiente:

LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.

Art. 1.- La presente Ley tiene por objeto salvaguardar el interés de los consumidores, estableciendo normas que los protejan del fraude o abuso dentro del mercado.

Art. 2.- Quedan sujetos a las disposiciones de esta Ley, los comerciantes, industriales, prestadores de servicios, empresas de participación estatal, organismos descentralizados y los organismos del Estado, en cuanto desarrollen actividades de producción, distribución, o comercialización de bienes o prestación de servicios públicos o privados a consumidores.

No serán aplicables las disposiciones de la presente Ley, cuando se tratare de la comercialización de productos con algunas deficiencias, usados o reconstruidos, las cuales deberán hacerse del conocimiento del consumidor, de manera clara, precisa y suficiente, por medio de notas de remisión, facturas u otro documento.

Art. 3.- Son actos jurídicos regulados por esta Ley, aquellos en que las partes intervinientes tengan el carácter de proveedor y consumidor repercutiendo tales actos sobre cualquier clase de bienes y servicios.

Art. 4.- El Organismo Ejecutivo en el Ramo de Economía será el encargado de aplicar las disposiciones de esta Ley, a través de la Dirección General de Protección al Consumidor.

En el texto de la presente Ley el Ministerio de Economía se denominará únicamente "El Ministerio" y la Dirección General de Protección al Consumidor "La Dirección".

Art. 5.- Con el objeto de que el Ministerio puede ejercer acciones tendientes a proteger en forma efectiva el interés de los consumidores, propiciando a la vez la sana competencia en el mercado, tendrá las siguientes facultades;

a) Fijar y modificar los precios máximos de los bienes intermedios y finales de uso o de consumo y de los servicios en casos de emergencia nacional, siempre que se trate de productos esenciales;

b) Establecer medidas para evitar el acaparamiento y especulación de bienes y servicios;

c) Vigilar y supervisar el cumplimiento de la calidad, pesas y medidas de los productos básicos y estratégicos que se comercializan en el mercado nacional,

d) Orientar al consumidor sobre las condiciones imperantes del mercado nacional, a fin de que éste vele por sus propios intereses, y coadyuve a la competitividad del mercado;

e) Sancionar de conformidad a esta Ley y su reglamento, las infracciones a la misma;

f) Ordenar la suspensión de la publicación que por cualquier medio se haga, de los bienes y servicios, específicamente en contravención a lo establecido en el Art. 17 de esta ley; esta suspensión sólo procederá previa audiencia del interesado y del Consejo Nacional de la Publicidad;

g) Prohibir la importación de todo tipo de producto cuya comercialización se encuentre prohibida en su país de origen; y,

h) Procurar la solución de controversias entre proveedores y consumidores por medio de la conciliación y arbitraje.

Art. 6.- Para los efectos de esta Ley, se entenderá por:

a) CONSUMIDOR O USUARIO: Toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice, disfrute, o reciba bienes o servicios de cualquier naturaleza, resultado de una transacción comercial;

b) PROVEEDOR: Toda persona natural o jurídica de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, distribución, comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores, como resultado de una transacción comercial;

c) ACAPARADOR: Toda persona natural o jurídica, que teniendo en existencia bienes intermedios y finales de uso o consumo, en las condiciones a que se refiere el literal anterior, se nieguen a colocarlos a la venta, al público consumidor; así como también la persona que condicione la compra de los referidos bienes a la adquisición de otros; o el que de cualquier forma provoque la escasez o el alza inmoderada en los precios de tales bienes;

d) ACAPARAMIENTO: La sustracción, retención y el almacenamiento fuera del comercio normal, de los bienes intermedios y finales de uso o consumo que provocaren el alza inmoderada de los precios de los productos esenciales y de los servicios;

e) CONTRATO DE ADHESION: Es aquel cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor de bienes o servicios, sin que el usuario o consumidor pueda discutir o modificar sustancialmente su contenido;

f) PUBLICIDAD ENGAÑOSA: Todo tipo de información o comunicación de carácter comercial en que se utilicen textos, diálogos, sonidos, imágenes o descripciones que directa o indirectamente, incluso por omisión, pueda inducir a engaños, errores o confusiones al usuario o consumidor; y,

g) PRODUCTOS Y SERVICIOS ESENCIALES: Son aquellos alimentos, artículos y servicios, incluyendo los públicos, que satisfagan las necesidades básicas de la comunidad;

Art. 7.- El consumidor dispondrá especialmente de los siguientes derechos:

a) A ser protegido frente a los riesgos contra la vida y la salud;

b) A ser debidamente informado de las condiciones de los productos o servicios que adquiera o reciba;

c) Presentar ante las autoridades competentes las denuncias de violaciones a la presente Ley;

d) Exigir que se respeten los derechos plasmados en la presente Ley;

e) Elegir las opciones a que se refiere el Art. 22 de esta Ley; y,

f) Reclamar por la vía judicial, el resarcimiento de daños y perjuicios;

Art. 8.- Todo detallista deberá marcar en los empaques o envases de los productos, en carteles visibles o en cualquier otro medio idóneo, el precio de venta al consumidor.

Aquellos productos que se vendan envasados o empacados por peso, volumen, o sujetos a cualquier otra clase de medida, deberán llevar impreso en el empaque o en cualquier otro medio idóneo, el peso, volumen o medida exactos de su contenido.

El peso, volumen o medida a que se refiere el inciso anterior, será el correspondiente al momento de ser envasado, de acuerdo a normas internacionales y se expresarán de conformidad al sistema de medición legal, o se indicará su equivalencia al mismo.

El Consumidor que al adquirir un bien, haya entregado una suma de dinero en calidad de depósito por su envase o empaque, tendrá derecho a recuperar en el momento de su devolución la suma completa que haya erogado por ese concepto.

Art. 9.- Todo productor, importador o distribuidor de productos alimenticios, bebidas, medicinas o productos que puedan incidir en la salud humana o animal, deberá imprimir en los envases o empaques de los productos que determine el Reglamento, los ingredientes que se utilizan en la composición de los mismos.

Esta obligación no comprenderá la fórmula o secreto industrial utilizado en la elaboración del producto.

Art. 10.- 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 y del Ministerio de Agricultura y Ganadería, respectivamente, con relación a dichos productos.

Deberá imprimirse en el envase o empaque de las medicinas o alimentos, bebidas o cualquier otro producto perecedero, la fecha de vencimiento de los mismos, así como las reglas para el uso de las primeras, tales como dosificación, contraindicaciones, riesgos de su 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, salvo cuando se tratare de frutas o productos naturales que fueren objeto de consumo o cuando fuesen productos elaborados o transformados que se consuman como golosinas, colocados a disposición de los consumidores en cantidad o peso que no exceda de 600 gramos netos.

Al tratarse de sustitutos de algún producto o de aquellos que no fueren cien por ciento naturales, deberá imprimirse o indicarse en el empaque, envase o envoltura su verdadera composición y las características del que se sustituye, o la palabra "sustituto", en letras más destacadas, conforme a las disposiciones del Reglamento de la presente Ley.

Cuando se tratare de productos farmacéuticos, tóxicos u otros nocivos para la salud, deberá incorporarse en los mismos o en instructivos anexos, advertencias en idioma castellano para que su empleo se haga con la mayor seguridad posible para el consumidor.

El Ministerio deberá hacer del conocimiento del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, toda posible infracción a dichas regulaciones, para su investigación y sanción de conformidad a las leyes de la materia.

Art. 11.- Se prohíbe ofrecer al público cualquier clase de productos con posterioridad a la fecha de vencimiento o cuya masa, volumen, calidad o cualquier otra medida especificada en los productos, se encuentre alterada.

Art. 12.- El Ministerio por sí o por denuncia, previa comprobación del hecho, hará del conocimiento de la Dirección General de la Renta de Aduanas, la prohibición de importar productos que no reúnan las características establecidas en los artículos anteriores.

Art. 13.- Todo comerciante, sea persona natural o jurídica, que tenga un establecimiento comercial de venta al por mayor o al detalle, deberá publicar los precios de contado, en los cuales deberán incluirse todos los recargos de los productos que ofrezcan al público por medio de listas, carteles fijados en lugares visibles del establecimiento o etiquetas adheridas a la mercancía según la naturaleza de las mismas y tipo de operaciones del establecimiento.

En la misma forma deberá publicarse, junto con el precio del bien, la tasa de interés anual sobre saldos cobrados en las ventas a plazos de dichos productos y el monto total a pagar, lo que también deberá especificarse en los contratos correspondientes.

En los contratos de compraventa a plazos o de prestación de servicios, mutuos y créditos de cualquier clase otorgados en cualquier tiempo sujeto a pago por cuotas, se calcularán los intereses sobre los saldos pendientes a cancelar.

En caso de mora, el interés moratorio se calculará y pagará sobre la mora y no sobre el saldo total, no obstante pacto en contrario.

Art. 14.- No podrá pactarse, ni cobrarse intereses sobre intereses devengados y no pagados.

Art. 15.- Cuando el consumidor adquiera un bien, cuya venta estuviere acompañada de una garantía de uso o funcionamiento, deberá expresarse claramente en el contrato, las condiciones, forma, plazo, así como el establecimiento en que el consumidor pueda hacerla efectiva y la individualización de las personas naturales o jurídicas que la extienden.

Art. 16.- Cualquiera que fuere la naturaleza del contrato, se tendrán por no escritas las cláusulas o estipulaciones contractuales que:

- a) Exoneren, atenúen o limiten la responsabilidad de los proveedores por vicio oculto en los bienes o servicios prestados;
- b) Impliquen renuncia de los derechos que esta Ley reconoce a los consumidores o que de alguna manera limite su ejercicio.

En el caso de los contratos de adhesión presentados en formularios impresos, mediante cualquier procedimiento, deberán ser redactados en términos claros y en idioma castellano, con caracteres fácilmente legibles a simple vista. Este en ningún caso, podrá contener remisiones a textos o documentos que no se faciliten al consumidor, previa o simultáneamente a la celebración del contrato.

Art. 17.- En la publicidad que se haga de los productos o servicios ofrecidos, se prohíbe la inclusión de cualquier dato falso, que pueda inducir a engaño con relación al origen, calidad, cantidad, contenido, precio, garantía, uso o efecto de los mismos. El Ministerio solicitará opinión del Consejo Nacional de la publicidad, para constatar lo anterior.

En los casos contemplados en este artículo, la responsabilidad por la violación del mismo, recaerá sobre la persona natural o jurídica que haya ordenado su difusión.

Art. 18.- Cuando se tratare de promociones y ofertas especiales de productos o servicios, los comerciantes estarán obligados a informar al público consumidor por cualquier medio publicitario o por medio de listas y carteles fijados en lugares visibles del establecimiento o etiquetas adheridas a los productos, cuando su naturaleza lo permita, las condiciones y tiempo de duración de las mismas, así como la cantidad y estado de los productos.

Art. 19.- Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con la ética de su profesión y con lo ofrecido a sus clientes.

Art. 20.- Las ofertas de servicios deberán establecerse en forma clara, de tal manera que los mismos no den lugar a duda en cuanto a su calidad, cantidad, precio y tiempo de entrega.

Art. 21.- El consumidor, cuando reciba un servicio o adquiera un bien tendrá el derecho de exigir al prestador del servicio, que se acompañe a su factura o comprobante un detalle del componente de los materiales que se empleen, el precio

unitario de los mismos, de la mano de obra y otros cargos aplicables, así como los términos en los que el prestador se obliga a garantizarlos.

Los gastos hospitalarios, que se cobren por la atención a los pacientes, deberán detallarse de la manera siguiente: los precios y cantidades de cada una de las medicinas aplicadas y los precios por cada uno de los servicios prestados.

Art. 22.- Si los productos o servicios se entregan al consumidor en calidad, cantidad, o en una forma diferente a la ofrecida, este tendrá las siguientes opciones:

- a) Exigir el cumplimiento de la oferta;
- b) La reducción del precio;
- c) Aceptar a cambio un producto o servicio diferente al ofrecido; y,
- d) La devolución de lo que hubiere pagado.

Las opciones contenidas en las letras anteriores, preferirán unas a otras según el orden de su numeración, de manera que solo, si el oferente se ha negado a cumplir con la opción de la letra anterior, tendrá aplicación la comprendida en la letra que le siga.

Lo anterior no libera de responsabilidad al comerciante, por las infracciones que cometa a las disposiciones de esta Ley.

Art. 23.- Cuando se contrate la adquisición de un bien o la prestación de un servicio y el consumidor entregare prima, cuota o adelanto y el bien no fuera entregado o el servicio no fuere prestado por las siguientes razones;

- a) Causa de fuerza mayor o caso fortuito. En tales casos, el proveedor deberá entregar la totalidad de lo pagado;
- b) Causa imputable al proveedor, por la cual este deberá reintegrar la totalidad de lo pagado, más un recargo del cinco por ciento;
- c) Causas imputables al consumidor como el desistimiento. En estos casos, el proveedor deberá reintegrar lo pagado, pudiendo retener en concepto de gastos administrativos un cinco por ciento de su valor.

Las partes contratantes podrán pactar un porcentaje mayor al establecido en las letras b) y c) de este artículo.

En ningún caso el precio pactado al momento de la firma del contrato podrá ser modificado unilateralmente por cualquiera de las partes, salvo que acordaren éstas lo contrario.

Art. 24.- cuando el Consumidor reciba un servicio, o entregue un bien con el objeto de recibir un servicio determinado, y éste no fuere satisfactorio para el consumidor, tendrá derecho a que se le preste nuevamente el servicio sin costo alguno, dentro de un plazo no mayor al pactado originalmente.

Cuando el bien entregado se destruya total o parcialmente, el consumidor tendrá derecho a que se le devuelva el ochenta por ciento del valor del bien, en un plazo no mayor de noventa días.

Art. 25.- Queda especialmente prohibido a todo comerciante:

- a) Obligar al consumidor a firmar en blanco, facturas, pagarés, letras de cambio o cualquier otro documento de obligación; y,
- b) Efectuar cargos directos a cuentas de bienes o servicios que no hayan sido previamente aceptados.

En ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el comerciante, como señal de aceptación del consumidor de un bien o servicio.

Cuando se formalicen instrumentos de obligación, en los cuales se utilicen letras de cambio o cualquier otro documento de obligación como una facilidad para el pago que deba efectuar el consumidor, deberá hacerse constar así en el instrumento principal.

Art. 26.- El Ministerio dictará las providencias necesarias y ejercerá la vigilancia y control para el debido cumplimiento de esta Ley, y para tal efecto podrá practicar inspecciones por medio de sus delegados. Las personas obligadas a cumplimiento de esta Ley, deberán prestar facilidades necesarias para realizar tal labor, permitiéndoles el acceso a los establecimientos, bodegas y otras instalaciones, mostrándoles la documentación que fuere necesaria, así como suministrarles toda la información que le sea requerida, en el cumplimiento de su cometido. Asimismo, los delegados podrán recoger durante la inspección, muestras de los productos al azar y demás pruebas que estimen convenientes, extendiendo el recibo de lo recogido; estando obligados los inspectores y funcionarios con acceso a esa información a guardar la confidencialidad.

Art. 27.- En todo establecimiento comercial en donde se vendan o distribuyan productos alimenticios, medicinas o productos que puedan incidir en la salud humana o animal, se deberá colocar en un lugar visible carteles que consignen los derechos a que se refieren los Arts. 7 y 22 de esta Ley.

Art. 28.- Los sujetos a que se refiere el Art. 2 de esta Ley. En la medida de sus posibilidades, brindarán facilidades a consumidores discapacitados.

Art. 29.- En materia de normalización, metrología y certificación de la calidad, así como para los efectos del establecimiento científico de la prueba en la sustanciación de los procedimientos a que hubiere lugar en el cumplimiento de la presente Ley, se aplicarán las normas establecidas en la Ley del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología.

Art. 30.- Cualquier persona natural o jurídica podrá denunciar verbalmente o por escrito ante el Ministerio, hechos que constituyan infracción a esta Ley.

En caso de que la denuncia fuera verbal, ésta quedará asentada en acta.

Art. 31.- Las infracciones a las disposiciones de esta Ley se sancionarán, según la gravedad de la infracción, de la siguiente manera:

- a) Cuando la infracción sea cometida por primera vez, se amonestará por escrito al infractor;
- b) Cuando la infracción sea cometida por segunda vez, se impondrá al infractor una multa cuyo monto será de ø1,000.00 hasta ø100,000.00;
- c) Cuando la infracción se cometa por tercera vez, la multa se duplicará sobre el monto establecido en el literal anterior.

Dependiendo de la naturaleza y gravedad del daño ocasionado por el infractor, el Ministerio deberá publicar en cualquier medio de comunicación social, el nombre de la empresa sancionada y los motivos por los cuales se sancionó a la misma.

Art. 32.- Las sanciones serán impuestas por el Ministerio a través de la Dirección, mediante la comprobación del hecho denunciado, previa audiencia del interesado dentro del tercer día hábil siguiente al de la notificación respectiva.

El interesado podrá dentro del término, señalado para la audiencia, solicitar la apertura a pruebas por ocho días hábiles, fatales e improrrogables, dentro de los cuales deberán vertirse las pertinentes al caso.

Vencido el término probatorio, la Dirección dentro de los tres días subsiguientes, pronunciará la sentencia respectiva.

Art. 33.- La resolución pronunciada por la Dirección, en la cual se imponen multas, no admitirá ningún recurso, quedando expedido al afectado por ésta, el hacer uso de los derechos consignados en la Constitución.

Art. 34.- La certificación de la resolución que imponga una sanción, tendrá fuerza ejecutiva. El infractor, deberá hacerla efectiva dentro de los tres días hábiles siguientes a aquel en que le sea notificada la resolución; caso contrario se remitirá la certificación al Fiscal General de la República, para que haga efectiva la sanción conforme a los procedimientos comunes.

Lo percibido ingresará al Fondo General de la Nación.

Art. 35.- Las sanciones establecidas en la presente Ley se impondrán, sin perjuicio de la responsabilidad penal a que hubiere lugar.

Al tener conocimiento el Ministerio de que se han cometido infracciones penales que atenten contra los derechos de los consumidores, éste estará en la obligación de informarlo a la Fiscalía General de la República, para que proceda en la forma legal que corresponda, especialmente cuando se trate de las siguientes:

a) Divulgación de hechos falsos, exagerados o tendenciosos, o empleo de otros medios artificiosos fraudulentos que produjeran desequilibrio en el mercado interno de mercancías, salarios ó títulos valores negociales; tipificado como agiotaje en el Código Penal;

b) Propagación de hechos falsos o uso de cualquier maniobra o artificio, para la consecución del alza de precios de alimentos o artículos de primera necesidad; que configura el delito de especulación contenido en el Código Penal;

c) Venta en ejercicio de actividades mercantiles, como legítimos, genuinos u originales, en todo o en parte, de productos, materias que no lo fueren; tipificado como Defraudación Comercial en el Código Penal;

d) Uso de pesas y medidas falsas o alteradas en el ejercicio de actividades mercantiles, o su mera tenencia en poder de comerciantes; tipificado como uso o Tenencia de Pesas y Medidas Falsas en el Código Penal.

e) El envenenamiento, la contaminación, adulteración o corrupción, de modo peligroso para la salud, aguas o sustancias alimenticias o medicinales o de otra naturaleza, destinadas al uso público, tipificado como corrupción o Envenenamiento de Aguas y de otras Sustancias en el Código Penal; y,

f) El empleo en la fabricación de productos destinados al consumidor, en forma peligrosa para la salud de procedimientos, sustancias prohibidas por las leyes o dosis terapéuticas impropias, tipificado como Empleo de procedimiento Prohibido o de Sustancia no permitida en el Código Penal.

Art. 36.- Para el cumplimiento de esta Ley, los diferentes Ministerios que forman el Organo Ejecutivo, Instituciones Oficiales Autónomas, Municipales y de Seguridad Pública, están obligados a prestar colaboración al Ministerio de Economía, cuando éste lo requiera; y sus actuaciones, cuando fueren delegados para ello, harán fe, salvo prueba en contrario.

Art. 37.- El Presidente de la República emitirá el Reglamento de aplicación de la presente Ley, en un plazo no mayor de noventa días a partir de la vigencia de la misma.

Art. 38.- Las disposiciones de la presente Ley, por su carácter especial, prevalecerán sobre cualesquiera otras que la contraríen.

Art. 39.- Derógase la Ley de Protección al Consumidor, contenida en el Decreto Legislativo N° 267, de fecha 19 de junio de 1992, publicado en el Diario Oficial N° 159, Tomo N° 316, del 31 de agosto de ese mismo año, así como sus reformas posteriores.

Art. 40.- El presente Decreto entrará en vigencia ocho días después de su publicación en el Diario Oficial.

DADO EN EL SALON AZUL DEL PALACIO LEGISLATIVO: San Salvador, a los catorce días del mes de marzo de mil novecientos noventa y seis.

MERCEDES GLORIA SALGUERO GROSS,
PRESIDENTA.

ANA GUADALUPE MARTINEZ MENENDEZ,
VICEPRESIDENTA.

ALFONSO ARISTIDES ALVARENGA,
VICEPRESIDENTE.

JOSE RAFAEL MACHUCA ZELAYA,
VICEPRESIDENTE.

JULIO ANTONIO GAMERO QUINTANILLA,
VICEPRESIDENTE.

JOSE EDUARDO SANCHO CASTEÑEDA,
SECRETARIO.

GUSTAVO ROGELIO SALINAS OLMEDO,
SECRETARIO.

CARMEN ELENA CALDERON DE ESCALON,
SECRETARIA.

WALTER RENE ARAUJO MORALES,
SECRETARIO.

RENE MARIO FIGUEROA FIGUEROA,
SECRETARIO.

CASA PRESIDENCIAL: San Salvador, a los diecinueve días del mes de marzo de mil novecientos noventa y seis.

PUBLIQUESE,

ARMANDO CALDERON SOL,
Presidente de la República.

EDUARDO ZABLAH TOUCHE,
Ministro de Economía.

D.L. N° 666, del 14 de marzo de 1996, publicado en el D.O. N° 58, Tomo 330, del 22 de marzo de 1996.

REFORMAS:

(1) D.L. N° 776 del 31 de agosto del 2005, publicado en el D.O. N° 166, Tomo 368, del 08 de Septiembre del 2005.

(DEROGATORIA)