



Lawalert

Ingresar

Lawalert

Centroamérica

El Salvador |

Reformas a la Ley de Protección al Consumidor en cuanto al alcance de ejecución de las garantías en la compra de bienes y servicios.

ANTECEDENTES DE REFORMAS A LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Que la Comisión de Economía, en fecha 3 de noviembre de 2022, sesionó para tratar, entre otros asuntos, acordar el ingreso del expediente n° 780-11-2022-1 que contiene Iniciativa de diputados del Grupo Parlamentario Nuevas Ideas, en el sentido se reforme el Art. 33-A, de la Ley de Protección al Consumidor, en relación con la ejecución de garantías, con el objeto de proteger los derechos de los compradores de bienes y servicios, según indica la agenda respectiva.

Que en fecha 10 de noviembre de ese mismo año, la Comisión de Economía se explica de brindar un dictamen favorable a efecto de proceder con la reforma del referido artículo, explicándose que la iniciativa toma relevancia debido a que los proveedores exigen para el reclamo de la garantía sobre un bien o servicio, la presentación del certificado de garantía, factura de compra o documento que ampare la adquisición del bien o servicio, lo cual, en la mayoría de los casos, los consumidores no pueden cumplir, ya sea por extravió o por cualquier otra causa, siendo esta una excusa de los proveedores para no responder por los defectos de los bienes o servicios prestados, dejando en indefensión a los consumidores.

Que luego de escuchar la opinión del Presidente de la Defensoría del Consumidor, órgano competente de aplicar lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor, la Comisión requiere al pleno de la Asamblea

Legislativa, brindando su dictamen favorable, indicando que la reforma es necesaria para garantizar que los consumidores al momento de solicitar que se haga efectiva la garantía por los desperfectos de los bienes o servicios adquiridos, cuenten con las herramientas jurídicas necesarias para exigir el cumplimiento de la misma, sin que los proveedores puedan oponerse aduciendo la falta de presentación de los documentos antes mencionados, y en caso de contravención a lo anterior, la Defensoría del Consumidor, en el ejercicio de sus facultades legales podrá requerir la entrega de la factura, contrato de garantía u otro documento que ampare el derecho de compra o de garantía del consumidor, a fin de hacer efectiva la misma.

Dentro de la reforma, se encuentra una obligación adicional para los proveedores de bienes y/o servicios en el sentido de llevar un registro electrónico y físico de certificados de garantías, facturas o documentos que amparen la garantía; asimismo, dentro del análisis de la reforma, la Comisión de Economía agregó una infracción grave, reguladas en el art. 43 de la Ley de Protección al Consumidor, consistente en infraccionar como grave la falta del registro antes mencionado.

De acuerdo con lo establecido en el art. 46 de la Ley de Protección al Consumidor, la multa para infracciones graves se sancionarán con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, lo cual puede cuantificarse, conforme al salario mínimo vigente a esta fecha de US\$ 365, a un monto máximo de US\$ 73,000.00, lo cual se determinará aplicando los criterios de determinación de la multa establecida en la Ley de Protección al Consumidor.



El Salvador |

Reformas a la Ley de Protección al Consumidor en cuanto al alcance de ejecución de las garantías en la compra de bienes y servicios.

TEXTO DE LA REFORMA

Refórmase el artículo 33-A, de la siguiente manera:

"Ejecución de Garantías

Art. 33-A.- Para los efectos del artículo anterior, el consumidor deberá comunicar el defecto de funcionamiento o la deficiencia del servicio por cualquier medio que garantice la constancia de su recepción, siempre y cuando esté dentro del plazo de vigencia y cobertura de la garantía. Correrán por parte del proveedor los costos de transporte y devolución de los bienes hasta el lugar en que dicho bien fue entregado al consumidor al momento de la venta.

En ningún caso el consumidor de bienes o servicios que extravíe el certificado de garantía, factura o documento que ampare la misma, podrá ser excluido del derecho de exigibilidad de la garantía vigente, debiendo el proveedor de llevar un registro electrónico y físico de garantías y proporcionar siempre al consumidor una copia de esta, cuando éste la requiera para exigir su derecho.

La Defensoría del Consumidor tendrá la facultad de requerir al proveedor de bienes y servicios, a solicitud del consumidor, la entrega de la factura, contrato de garantía u otro documento que ampare su derecho de compra o de garantía; si el proveedor se negare a suministrar la información requerida se sancionará conforme a esta ley."

Art.2.- Incorporase un literal t) en el artículo 43, de la siguiente manera:
"t) No llevar un registro electrónico y físico de certificados de garantías, facturas o documentos que amparen la garantía."

Art. 3.- El presente Decreto entrará en vigencia ocho días después de su publicación en el Diario Oficial.

CONCLUSIONES

A) A esta fecha, la reforma de la Ley de Protección al Consumidor aún no ha sido publicada en el Diario Oficial, sin embargo, al estarlo, la misma entrará en vigor 8 días después de su publicación.

B) Los proveedores de bienes y servicios deberán realizar los análisis internos correspondientes, con relación a la obligación establecida, y aquellas conexas producto de la principal, para crear el registro de garantías, así como las medidas necesarias para el resguardo de la información establecida en la reforma (certificados de garantía, facturas o cualquier documento que ampare la garantía).

Quedamos a sus órdenes, en el caso de que requiera ampliar alguna información o sí requiere mayor detalle en algún aspecto en específico.

Atentamente,
EY LAW EL SALVADOR