

Recibido el: 29 NOV 2022
Hora: 12:14
FCS: 

San Salvador, 22 de noviembre de 2022.

SEÑORES SECRETARIOS:

El día 15 de los corrientes, la Presidencia de la República recibió de parte de la Honorable Asamblea Legislativa, para su correspondiente sanción, el Decreto Legislativo N° 566, aprobado el 15 de noviembre del presente año, el cual contiene **“REFORMAS A LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”** y que consta de cuatro considerandos y tres artículos.

De forma preliminar debo de manifestar que me encuentro totalmente de acuerdo con todas aquellas medidas que permitan garantizar los derechos de los consumidores, a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores.

Al respecto, no cabe duda de que a la normativa actual debe incluirse lo necesario para superar los vacíos que actualmente afectan a los consumidores con respecto a la exigencia de cumplimiento de las garantías y la manera en que los proveedores resguardan la información de éstas. Es necesario también señalar que para que la norma sea eficaz y aplicable en cuanto a las infracciones y sanciones que en ella se contemplan, es necesario que se especifiquen ciertas conductas como infracciones y se incluyan las sanciones correspondientes de modo que las instituciones que le dan aplicación a las mismas, estén debidamente facultadas para aplicarlas, por lo que al respecto y haciendo uso de la facultad que me otorga la Constitución de la República, en su artículo 137, inciso tercero; por este medio, devuelvo a la Honorable Asamblea Legislativa el citado Decreto Legislativo N°566, con **OBSERVACIONES**, en virtud de las razones que expongo más adelante.

I. ASPECTOS GENERALES DEL DECRETO LEGISLATIVO N°566

El Decreto Legislativo N° 566 contiene **“REFORMAS A LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”** las cuales tienen por objeto mejorar para el consumidor los métodos de resolución de conflictos de consumo, en particular en cuanto a la exigencia de cumplimiento de las garantías; así como establecer obligaciones a los proveedores de llevar registros adecuados que amparen las garantías otorgadas a los consumidores.

La reforma en cuestión está vinculada con la ejecución de garantías, y tiene a bien resolver el problema relativo a la falta de acreditación de los términos y condiciones de la garantía ofrecida por el proveedor a los consumidores o usuarios. Lo anterior, debido a que, la falta de un documento que defina o determine de manera inequívoca el plazo u otros presupuestos para que opere la garantía brindada al consumidor no tiene que ir en detrimento de este último, pues la falta del documento de garantía jamás debería de perjudicar a la parte más débil de la relación contractual. En muchas de las relaciones comerciales propias del derecho de consumo se ha advertido que la falta de dicho documento (sea físico o digital) ha imposibilitado a muchos consumidores de su derecho a exigir en tiempo y forma los derechos a los cuales pueden acceder de conformidad con la garantía contratada.

Esta reforma está en plena concordancia con la obligación estipulada en el actual artículo 33 de la Ley de Protección al Consumidor que establece: *“Las garantías ofrecidas por los proveedores sobre bienes y servicios, deberán expresarse claramente en el documento contractual o en documento anexo, que contendrá: las condiciones, formas y plazos de la garantía de uso o funcionamiento con que se adquiere el bien, las responsabilidades del consumidor, la forma en que puede hacerse efectiva y la individualización de las personas naturales o jurídicas que la extienden y que las cumplirán. Solo en tal caso podrá utilizarse la leyenda «garantizado», en las diferentes formas de presentación del bien o servicio”*

II. OBSERVACIONES AL DECRETO LEGISLATIVO N°566

La presente observación atañe específicamente al Art. 2 del Decreto Legislativo No. 566 que reforma el art. 43 de la Ley de Protección al Consumidor, pero debido a su estrecha relación con el art. 33-A, es necesario hacer referencia al contenido de éste último, a fin de lograr una mejor comprensión del tema.

Art. 1 del Decreto Legislativo 566 de fecha 15 de noviembre de 2022: reforma a Art. 33-A

El Art. 1 del Decreto en cuestión establece una reforma al artículo 33-A de la Ley de Protección al Consumidor, dicha reforma textualmente establece:

“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 o 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.”***

Es decir que específicamente el inciso final establece que se sancionará conforme a la ley al proveedor que se niegue a suministrar la información (sobre la garantía), **pero esa infracción no se encuentra regulada en el detalle de clasificación de infracciones de la ley ya citada, ni en la reforma propuesta a través del presente decreto legislativo, en cuyo Art.2, se incorpora el literal t) del art. 43 de la ley de Protección al Consumidor; por lo anterior, el inciso final del pre citado Art. 33-A (reformado) no pudiera aplicar una sanción, en vista de que no se encontraría dentro de la clasificación (leve, grave o muy grave) que se ha hecho en la ley.**

Art. 2 del Decreto Legislativo 566 de fecha 15 de noviembre de 2022 (reforma a Art. 43 incorporando un literal t) al mismo)

El Art. 2 del Decreto en cuestión establece una adición al artículo 43 de la Ley de Protección al Consumidor, incorporando un literal t) el cual literalmente establece:

Art. 2 .- Incorpórese un literal t) en el artículo 43, de la siguiente manera:

“t) No llevar un registro electrónico o físico de certificados de garantías, facturas o documentos que amparen la garantía.”

Tal como se puede advertir, en consonancia con lo expuesto anteriormente, la reforma al Art.43 de la Ley de Protección al Consumidor, únicamente regula como infracción, el incumplimiento al supuesto contenido en el inciso segundo del Art.33-A (reformado) el cual radica en llevar por parte del proveedor de bienes o servicios, el registro de garantías a que alude esta última disposición, sin embargo no establece, nada en relación al segundo supuesto establecido en el inciso tercero del citado Art.33-A (reformado) y que se refiere a la negativa del proveedor a proporcionar la información requerida por la defensoría del consumidor en relación al tema de los documentos que amparan la garantía del bien o servicio.

Lo anterior presenta un problema respecto de la exigencia de la obligación contenida en el inciso final del Art. 33-A (reformado), ya que éste último establece de forma referencial una posible sanción ante tal negativa, pero cuando se busca en el mismo cuerpo legal dicha infracción, ésta no se encuentra regulada por lo cual es necesario incluir dicha conducta en la clasificación de las infracciones de la Ley de Protección al Consumidor para que, de configurarse dicho incumplimiento pueda ser legalmente sancionado. Por estar ambas conductas relacionadas entre sí e incluidas en el Art. 33-A reformado en el D.L. 566, sería preciso agregar en el Art. 2 del D.L. 566, que reforma el Art. 43, literal t) de la Ley de Protección al Consumidor dicha obligación en la misma clasificación de infracción grave.

Por lo anterior, se sugiere la siguiente redacción al Art. 2 del D.L. 566 que reforma el Art. 43 de la Ley de Protección al Consumidor, incorporando al literal t) una disposición final, de la siguiente forma:

Art. 2 .- Incorpórese un literal t) en el artículo 43, de la siguiente manera:

“t) No llevar un registro electrónico o físico de certificados de garantías, facturas o documentos que amparen la garantía o negarse a suministrar la información o copias de la garantía cuando sea requerida por la Defensoría del consumidor.”

III. CONCLUSIONES

Resulta necesario reiterar por el suscrito que se está totalmente de acuerdo con todas aquellas medidas que permitan garantizar los derechos de los consumidores, en especial atención a la relación de desigualdad que prevalece entre consumidor y proveedor. Es preciso acotar que las disposiciones que se reforman responden a la realidad y necesidad de contar con medidas efectivas que resguarden el derecho a ser protegidos.

Sin perjuicio de lo anterior, resulta oportuno que la Asamblea Legislativa evalúe las observaciones antes advertidas, con el objeto de emitir una Ley que tenga todos los elementos necesarios para su eficacia y armoniosa aplicación.

Por todo lo expuesto, hago uso de la facultad que la Constitución de la República me concede en su artículo 137, inciso tercero, **OBSERVANDO** el Decreto Legislativo N° 566, por las razones ya señaladas, dejando constancia de mis consideraciones sobre el particular a los Honorables Diputados y Diputadas en el presente escrito, por lo que me permito devolverles el cuerpo normativo, haciendo uso del control inter-órganos que la misma Constitución me concede frente a la Asamblea Legislativa.

DIOS UNIÓN LIBERTAD



NAYIB ARMANDO BUKELE ORTEZ,
Presidente de la República.

SEÑORES
SECRETARIOS DE LA HONORABLE
ASAMBLEA LEGISLATIVA,
PALACIO LEGISLATIVO,
E.S.D.O.



ASAMBLEA LEGISLATIVA
Leído en el Pleno Legislativo el:

Firma: _____