

## Proceso Sancionatorio de la Ley del Consumidor



Las infracciones a la Ley que sean imputables a los proveedores, deberán sancionarse administrativamente y sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden en que puedan incurrir los proveedores.

Las infracciones se clasifican en: leves, graves y muy graves, y estas pueden ser por acción u omisión.

Comete infracción el proveedor que: En la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con dolo o culpa, causa menoscabo al consumidor, debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

Las sanciones para los proveedores que cometan infracciones se clasifican así:

- Infracción Leve: Multa hasta de cincuenta salarios mínimos mensuales urbanos en la industria
- Infracción Grave: Multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria
- Infracción Muy Grave: Multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria

Para determinar 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 y de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, la reincidencia o incumplimiento reiterado, que se entenderán como la comisión de la misma infracción dentro del plazo de dos años contados a partir de la última sanción impuesta. Las multas que se impongan en el procedimiento sancionatorio, ingresarán al Fondo General de la Nación.

Cuando la multa fuera producto 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 ha comprobado. Asimismo, se obligará al proveedor a devolver a los consumidores lo que éstos hubieren pagado indebidamente por el bien o servicio.

**La Defensoría del Consumidor** es una institución descentralizada, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con autonomía en lo administrativo y presupuestario y tiene entre sus competencias velar por los derechos e intereses de los consumidores en las relaciones con los proveedores de bienes y prestadores de servicios. En todos los procedimientos administrativos que tramita deberá actuar con respeto a los derechos fundamentales y de acuerdo al régimen de garantías establecido en la Constitución y derecho común; asimismo las actuaciones se sujetarán a los principios de legalidad, debido proceso, igualdad de las partes, economía, gratuidad, celeridad, eficacia y oficiosidad. En los procedimientos no serán exigidas mayores formalidades para su tramitación. **La Defensoría del Consumidor** tiene sedes en San Salvador, La Libertad, San Miguel y Santa Ana, así como ventanillas de atención en las catorce gobernaciones departamentales, los consumidores pueden ingresar los reclamos en línea en la página web institucional y realizar consultas al teléfono 2526-9000.

