



Regulación del Comercio Electrónico en El Salvador.

Deloitte Legal Newsletter

Una de las reformas más novedosas para nuestro país introducidas este año a la Ley de Protección al Consumidor (en adelante LPC), mediante Decreto Legislativo 51, publicado en el Diario Oficial 141, Tomo 420 el 30 de julio de dos mil dieciocho, está relacionada con el Comercio Electrónico.

La reforma introducida, desde sus considerandos, reconoce la necesidad de entrar a regular este tipo de comercio desde dos perspectivas principales: la primera dar a conocer los derechos que tienen los consumidores y la segunda establecer las obligaciones especiales de los proveedores que utilizan estas tecnologías para ofrecer sus productos y servicios.

De acuerdo a lo anterior, los derechos de los consumidores tales como el derecho de retracto (la facultad del consumidor de dejar sin efecto el contrato unilateralmente Art. 13 – literal a. romano II de la LPC), la protección a la publicidad engañosa, la prohibición a compartir información del consumidor, entre otros, serán derechos que podrán ser ejercidos y protegidos mediante la LPC en el intercambio de bienes o servicios a través de comercio electrónico.

De forma concreta, la reforma introduce primero, la definición y alcance de la protección al consumidor en el comercio electrónico, el cual según el Art. 13 – C: será entendido como el: *“(...) Proceso de contratación o intercambio de bienes, servicios e información comercial a través de redes de comunicación de datos”*

Posteriormente introduce el Art. 13 – D, que trata específicamente de la Reversión de pagos. Es importante señalar, que éste obliga literalmente a los proveedores legalmente establecidos en El Salvador y su alcance se extiende para el comercio electrónico y cualquier otra modalidad de contratación. Bajo este nuevo artículo principalmente hay obligación de reversar los pagos realizados por el consumidor, en un plazo de 15 días desde la fecha en que éste presenta su reclamo cuando:

- a) Ejercer su derecho de retracto;
- b) El producto adquirido no haya sido recibido, o el servicio contratado no haya sido prestado;
- c) El objeto del contrato no corresponda con lo solicitado, o resulte defectuoso; y
- d) Existan errores en el cobro de las transacciones por fallas en los sistemas de pago de terceros.

Además, se adiciona el Art. 21 – A, el cual contiene las **obligaciones especiales previas a la contratación** a cumplir por parte de los proveedores de bienes y servicios mediante comercio electrónico. Una vez más, la LPC aclara que obliga literalmente a proveedores de bienes y servicios legalmente establecidos en El Salvador, se destacan principalmente:

- Literal a), el uso de la información confidencial del consumidor, ésta podrá compartirse únicamente si media consentimiento previo, o bajo las mismas condiciones en que fue otorgada o si es requerida por autoridad competente en el país.

- Literal b), el adoptar sistemas de seguridad para la protección efectiva, íntegra y confiable de las transacciones, especialmente las financieras y los pagos realizados por los consumidores. Este sistema preferiblemente debería ser certificado, debiendo el proveedor informar el ente certificador y caso contrario indicar que no cuenta con certificación. El proveedor será responsable de las fallas en sus sistemas.

- Literal d), ubicar los términos y condiciones para el uso del sitio web, los cuales deberían contener como mínimo: la identificación del proveedor, la identificación de los medios para presentar reclamos o solicitar aclaraciones, derechos y obligaciones especiales de las partes derivadas de la relación contractual, medios de pago, políticas sobre garantía de productos, derecho de retracto y reversión de pagos, condiciones y sistema de despacho y entrega; y otros que el proveedor estime pertinentes. Todas estas condiciones serán vinculantes y se entienden forman parte de los actos y contratos ejecutados y celebrados por esta forma de contratación.

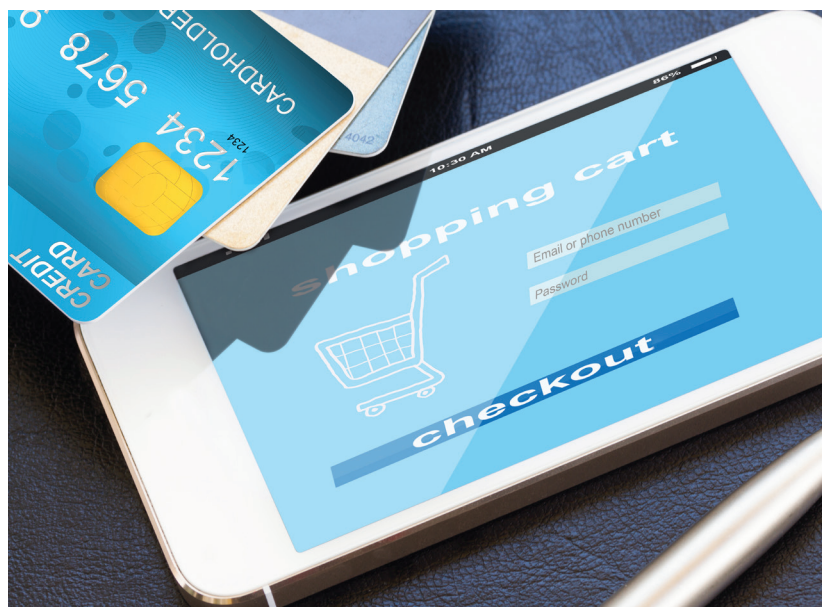
- Literal g), publicar las condiciones generales de sus contratos, que sean disponibles para consulta, impresión y descarga, antes y después de la contratación.

Por otro lado, se incluye el Art. 21 – B, el cual contiene las **obligaciones especiales durante la fase de contratación y posterior a ella**, el proveedor deberá:

- Literal a), presentar un resumen del pedido, que contenga de todos los bienes que se pretende adquirir; descripción completa, precio individual, precio total de los bienes o servicios; y si fuere aplicable los costos y gastos de envío o cualquier otro concepto y la sumatoria total a cancelar. Todo con la finalidad que el consumidor, acepte, modifique o cancele la transacción antes de formalizarla. El resumen del pedido debe poderse descargar y/o imprimir.
- Literal b), confirmar la recepción de la orden de compra, a más tardar el día calendario siguiente de efectuada. La confirmación debe contener en esencia los mismos datos que el resumen de pedido.
- Literal c), mantener durante el plazo de 10 años, contados a partir de la finalización de la transacción, en medios de almacenamiento la documentación que contenga la prueba de la relación comercial: identidad del consumidor, etapas consignadas en el sitio que constatan la voluntad de contratar, la forma de pago y la entrega real y efectiva de los bienes o servicios adquiridos, todo garantizando la integridad y autenticidad de la información según la Ley de Firma Electrónica.
- Literal d), entregar el pedido a más tardar en 30 días calendario, contados a partir del día siguiente de realizada la compra. A menos que se haya pactado un plazo más amplio, si no se cumple el plazo anterior, el consumidor podrá terminar el contrato y solicitar la devolución de las sumas pagadas sin ninguna retención, según el Art. 13 de la LPC.

Todas estas obligaciones especiales, (Art. 21 – A y 21- B LPC) en caso de incumplimiento están catalogadas como **infracciones muy graves**, según el Art. 44 literal q) también incluido en la reforma, y por tanto sancionadas con multa de hasta 500 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, que equivalen actualmente a USD \$ 152,085.00 Dólares.

De las reformas podemos advertir, que quienes comercializan sus productos o servicios a través de comercio electrónico, por medio de las diversas plataformas web, deberán realizar un chequeo para validar que se encuentren cumpliendo con las obligaciones mínimas previas, durante y posteriores a la contratación de bienes y/o servicios; con énfasis en aquellas que deben ser incluidas como parte integrante de las plataformas web: requisitos, especificaciones, condiciones de contratación, formatos de contratos, resumen y confirmación de pedidos.



Otras de las obligaciones que podrían representar retos importantes a cumplir, están relacionadas a los sistemas de seguridad de la información, que si bien, no es obligatorio contar con un sistema certificado, si se es responsable de las fallas de dichos sistemas; también las relacionadas con la captura, resguardo y almacenamiento de información. Deberá considerarse las particularidades para el resguardo de la información pues los diversos componentes que demuestran los pasos para configurar el consentimiento del consumidor, serán determinantes en los procesos de reclamos que deban ser evaluados ante los procedimientos administrativos y sancionatorios a los cuales podrán verse sujeto los proveedores.

En conclusión, nuestro marco regulatorio en favor de los consumidores es cada vez más robusto, lo que debe obligar a los proveedores, y no solo a quienes lo hacen por medio del comercio electrónico a realizar cuanto antes, un análisis de cumplimiento mínimos, con la finalidad de disminuir el riesgo de sanciones bajo procedimientos administrativos sancionatorios, por una entidad, la Defensoría del Consumidor, que tiene altos niveles de éxito en sus gestiones y que inclusive, bajo esta misma reforma ha blindado sus facultades sancionatorias tipificando conductas que fueron objeto de inconstitucionalidad anteriormente.



Cosette Fuentes de Navarro
Gerente
Deloitte Legal

Mantente informado.
Descubre Deloitte tax@hand

Descarga la APP



Nuestro equipo de Expertos

Contamos con un equipo de profesionales especialistas y capacitados para desarrollar estrategias efectivas de defensa frente a cualquier tipo de determinación, ajuste o resolución emitida por la Autoridad Tributaria competente.

Cosette Fuentes

Gerente de Servicios Legales
cg.fuentes@deloitte.com

Eduardo Mejía

Gerente de Controversia Fiscal
edmejia@deloitte.com

Rita Vega

Asociada
ritvega@deloitte.com

Patricia Alonso

Colaborador
paalonso@deloitte.com

Deloitte se refiere a una o más de las firmas miembro de Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), su red global de firmas miembro, y sus entidades relacionadas. DTTL (también denominada "Deloitte Global") y cada una de sus firmas miembro son entidades legalmente separadas e independientes. DTTL no presta servicios a clientes. Por favor, consulte www.deloitte.com/about para una descripción más detallada.

Deloitte Legal significa las prácticas legales de las firmas miembro de Deloitte Touche Tohmatsu Limited o sus afiliadas que prestan servicios legales. Por razones legales, reglamentarias y otras, no todas las firmas miembro prestan servicios legales.

Deloitte es un proveedor líder mundial de servicios de auditoría y aseguramiento, consultoría, asesoría financiera, gestión de riesgos, impuestos y servicios relacionados. Nuestra red de firmas miembro en más de 150 países y territorios atiende a cuatro de cada cinco compañías del Fortune Global 500®. Conozca cómo las aproximadamente 264,00 personas de Deloitte generan un impacto que trasciende en www.deloitte.com.

Este documento sólo contiene información general, y ni Deloitte Touche Tohmatsu Limited, ni sus firmas miembro, ni ninguna de sus afiliadas (en conjunto, la "red Deloitte"), presta asesoría o servicios profesionales por medio de esta publicación. Antes de tomar cualquier decisión o medida que pueda afectar sus finanzas o negocio, debe consultar a un asesor profesional calificado. Ninguna entidad de la red Deloitte será responsable por cualquier pérdida que pueda sufrir cualquier persona que confíe en este documento.