



Antiguo Cuscatlan, 19 de abril de 2012.

Estimadas (os):



Les saludo cordialmente, deseándoles éxito en su labor diaria.

De acuerdo a las peticiones contenidas en su Solicitud de Información registrada bajo número 06/2012, la cual fue recibida y admitida por la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia de la Defensoría del Consumidor, y considerando que cumple con todos los requisitos establecidos en el Art. 66 de la Ley de Acceso a la Información Pública - en lo sucesivo LAIP- y los arts. 50 y 54 de su Reglamento, y que la información solicitada no se encuentra entre las excepciones enumeradas en los arts. 19 y 24 LAIP, se resuelve brindarle la siguiente respuesta:

Antes de entrar en el tema específico de su consulta, es importante hacer de su conocimiento la forma en que la Defensoría del Consumidor clasifica las cinco posibles soluciones a las denuncias que recibe:

1. **Avenimiento:** avenir es sinónimo de arreglar, convenir, ajustar, componer o congeniar. En los términos de la ley es la primera búsqueda de acercamiento entre consumidor y proveedor, a fin de llegar a un arreglo o solución, basado en razones de equidad, buen criterio o conciencia, sin aplicar necesariamente criterios técnicos o jurídicos. - Art. 110 Ley de Protección al Consumidor (LPC)-
2. **Conciliación:** proviene del latín "conciliare", que significa reunir, componer y ajustar los ánimos en diferencia. La conciliación es un mecanismo de solucionar las controversias a través del cual, dos o más personas tratan de lograr por sí mismas la solución de sus diferencias con la ayuda de un funcionario denominado conciliador, quien actúa como tercero neutral y procura acercar los intereses de las partes. - Art. 111 LPC -
3. **Desistimiento:** Si un consumidor lo solicita de manera expresa, puede suspender el proceso de resolución de su denuncia. Generalmente esto se da cuando el consumidor decide aceptar una propuesta de parte del proveedor fuera del proceso llevado por la Defensoría, sin embargo, también existen casos en los que el consumidor desiste por otros motivos.

4. **Falta de Ratificación:** para que una denuncia pueda ser procesada por la Defensoría, es requisito que el consumidor presente la documentación necesaria para identificarse y presentar sus datos generales, identificar al proveedor y sus datos generales, además de establecer su pretensión. En caso de que el consumidor no subsane este requisito luego de tres días de haber sido prevenido por la Defensoría, el caso se dará por cerrado.
5. **Resolución por Tribunal Sancionador:** en caso de que alguna de las partes haya desistido de someter el conflicto a alguno de los medios alternos de solución (avenimiento y conciliación), que no se logre un acuerdo satisfactorio a través de los medios alternos o que el caso se trate de un interés colectivo, la denuncia es Remitida al Tribunal Sancionador para que este conozca del caso y posteriormente resuelva en base a los elementos presentados. - Arts. 143 y sigs. LPC -

Luego de esta breve explicación, necesaria para la interpretación de los datos solicitados, paso a detallarles:

1. Registro de cantidad de denuncias atendidas en el año 2011 a febrero 2012:

La Gerencia de Estudios de la Defensoría del Consumidor, ha definido por razones de utilidad institucional agrupar las denuncias que recibe de acuerdo al producto o servicio. La agrupación incluye 17 sectores específicos, más 1 sector genérico llamado "varios" en el que se agrupan todos aquellos casos que no pertenezcan a ninguno de los demás sectores.

La clasificación incluye los siguientes sectores:

Agua potable; telecomunicaciones; servicios financieros; electrodomésticos; comercio; servicios; inmuebles; muebles; turismo; vehículos; libros; energía eléctrica; gobiernos y alcaldías; hidrocarburos; alimentos y bebidas; publicidad; medicamentos y varios.

Por tanto, nuestro sistema interno de denuncias no posee un registro que permita clasificar a detalle el sector Comercio, el cual presentó entre enero de 2011 y febrero de 2012, **589 denuncias interpuestas por la ciudadanía.**

2. **Estadísticas de casos solucionados en el proceso de conciliación:** Es necesario aclarar que la cantidad de denuncias recibidas que se reportan en el apartado anterior, difiere de la cantidad de denuncias resueltas de este apartado. La razón de esto es que las denuncias recibidas corresponden a las que ingresaron entre enero de 2011 y febrero de 2012, en cambio, las resueltas corresponden a las que, sin importar cuando fueron recibidas, tuvieron su resolución entre las fechas antes mencionadas. Esto es en razón, de que nuestro sistema interno sólo tiene la opción de darnos un resultado global y no específico.

Tipo de Resolución	2011	2012	Total
Conciliación	3,208	614	3,822

3. Los siguientes datos han sido entregados por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor en base a sus registros; aún y cuando no poseen una tabla de cantidades o gráficos sobre el rubro de comercio, si han definido lo siguiente:

A. Cláusulas más violentadas en los contratos comerciales:

Entre los casos más constantes de denuncia se encuentran los contratos de adhesión, (refiriéndose a aquellas cláusulas que están escritas en contratos pre constituidos), en los que, claramente, el consumidor se somete a dichas estipulaciones sin tener la libertad de discutirlos. En ese contexto, las cláusulas abusivas más frecuentes que se han detectado por parte de la Defensoría y el Tribunal Sancionador son:

- **Cláusula en la que se fija un domicilio especial:** El Tribunal ha declarado como cláusula abusiva en los contratos, aquella en la que el consumidor o cliente de la empresa, en caso de conflicto judicial, renuncia expresamente a someterse a los tribunales que le corresponderían en virtud de su domicilio y se somete al de San Salvador, con lo cual el consumidor queda en desventaja para hacer valer sus derechos porque si no reside en la ciudad de San Salvador, se le obstaculiza la inmediatez de su defensa.
- **Cláusula en la que se designan peritos:** El Tribunal ha declarado abusivas también aquellas cláusulas en las que el proveedor impone a los peritos que, en un caso concreto, deban emitir un dictamen determinante para la solución del caso, pues la ley le otorga el derecho a ambas partes para de común acuerdo designar peritos, o en su defecto el juez que conoce del caso. El Tribunal ha sancionado cuando el proveedor impone los peritos, pese a estar en desacuerdo el consumidor.
- **Cláusulas en las que, en caso de desistimiento de la compra de un inmueble, el proveedor no devuelve las cantidades pagadas debiendo hacerlo:** El caso es que cuando el consumidor desea desistir del contrato porque no recibió los bienes en los términos en que fueron ofertados –por ejemplo–, y teniendo derecho a hacerlo porque concurren los motivos expresados en la ley, el proveedor niega el derecho mediante

una cláusula contractual, estableciéndose en la misma que el monto pagado quedará en poder de la empresa en concepto de arrendamiento.

- **Cláusula en las que se limita el derecho a saneamiento por vicios ocultos:** En estos supuestos, en caso de existir algún tipo de defecto o desperfecto en el bien que ha sido vendido al consumidor, el proveedor tiene el deber de sanear el vicio del objeto; sin embargo, se establece la no obligación de tal derecho.

B. Sectores o rubros más denunciados en cuanto a violaciones de contratos comerciales:

- ✓ Sector Financiero
- ✓ Operadores de servicios de telecomunicaciones
- ✓ Constructoras y lotificadoras.

C. Tipos de contratos más denunciados:

- ✓ Contratos de promesas de venta de inmuebles
- ✓ Contratos de telefonía
- ✓ Contrato relacionados con el otorgamiento de créditos bancarios o empresas comerciales.

4. En cuanto a **“ejemplos o copias de contratos que no se encuentren de acuerdo a la ley y que hayan sido sancionados”**, se adjunta en archivos pdf 2 denuncias sobre contratos con cláusulas abusivas y las resoluciones finales emitidas por el Tribunal Sancionador en las cuales se estableció infracción a la Ley de Protección al Consumidor. Ambas, se envían en versión pública, omitiendo datos confidenciales, atendiendo lo establecido en el art. 24 LAIP.

5. Sobre las **“estadísticas que demuestren la efectividad de algunos programas o campañas”**, actualmente la Defensoría del Consumidor no cuenta con ninguna que se maneje a nivel público.

Sin embargo, pueden conocer más sobre el trabajo que realiza la Defensoría del Consumidor, en nuestra **Memoria de Labores que contiene el trabajo que ha logrado esta Institución** durante junio 2010 a mayo 2011, en el siguiente link: <http://www.defensoria.gob.sv/images/stories/descargas/MemoriaDC-2010-2011.pdf> y su versión más actualizada podrá ser consultada en nuestra página web <http://www.defensoria.gob.sv/> a partir del mes de junio/2012.



Finalmente, se hace constar que la información solicitada ha sido entregada en base a los arts. 3, 4, 64, 65 LAIP, y que se ha dado acceso a ello en la forma que lo permite nuestro sistema de atención de reclamos y asesorías, conforme al art. 62 LAIP, *por lo que atentamente les solicitamos que sean utilizados únicamente para complementar los estudios en su Seminario de Especialización Profesional en Comercio Exterior.*

Esperando que nuestra respuesta les sea de utilidad, agradecemos su interés sobre el tema y quedamos a sus órdenes para cualquier duda o consulta adicional que ustedes tengan.

Atentamente.

Silvia Orellana

Oficial de Información y Transparencia
Defensoría del Consumidor.

Tel.: 2526-9006.

