

San Salvador, 26 de marzo de 2019.-

Señores Secretarios
Asamblea Legislativa
Presente.-

Dictamen n. ° 17
Favorable Parcial

La Comisión que suscribe hace referencia al **expediente n. ° 268-8-2018-1**, que contiene iniciativa del diputado Juan José Martel, en el sentido se reforme la Ley de Protección al Consumidor.

Sobre el particular, exponemos al honorable Pleno Legislativo lo siguiente:

En la moción de mérito contenida en el relacionado expediente, se expresa que a pesar de los esfuerzos realizados por diferentes instituciones del Estado y las reformas aprobadas por este Órgano de Gobierno, en la actualidad se continúan dando muchos abusos en contra de los consumidores, ocasionándoles un grave perjuicio, sobre todo en su economía familiar.

Asimismo se manifiesta, que algunos de estos abusos continúan siendo constantes, los cuales en la mayoría de los casos son generados a través del consumo de ciertos servicios a los que la ciudadanía tiene derecho a su acceso para el desarrollo de sus actividades cotidianas, señalando que uno de los que ha crecido considerablemente en los últimos años, según estadísticas de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones – SIGET, es la telefonía móvil, que para el año 2016, contaba con un número de líneas activas superior a los nueve millones, lo que ha aumentado los abusos hacia los consumidores de dicho servicio, que a su vez ofrecen otros adicionales.

Establecen además, que de conformidad con información de la Defensoría del Consumidor, entre enero y mayo del año 2018, las denuncias reportadas contra las compañías telefónicas fueron en total 5,907, situándose de esta manera en el primer lugar de las estadísticas, indicando que los reclamos van desde cobros y comisiones indebidas, hasta incumplimiento de contrato u oferta e incumplimiento de garantía.

Al respecto es importante señalar que de manera conjunta a esta moción de mérito, cuya propuesta es emitir reformas a la Ley de Protección al Consumidor -tal y como se ha referido—, se analizaron diversas propuestas de reforma a la Ley de Telecomunicaciones

contenidas en los expedientes número 2024-12-2017-1, 331-9-2018-1, 382-9-2018-1, 457-10-2018-1, 460-10-2018-1, 514-11-2018-1, 374-9-2018-1, 627-1-2019-1 y 628-1-2019-1, y que presentadas con la iniciativa de los diputados Margarita Escobar, Francisco José Zablah Safie, Yanci Urbina, Mayteé Gabriela Iraheta Escalante, Damián Alegría, Rodolfo Antonio Martínez, Felissa Cristales, Carlos Armando Reyes Ramos, David Ernesto Reyes Molina, Bonner Jimenéz, Manuel Orlando Cabrera Candray, Rocío Menjívar, Flor Alicia de Elías y Víctor Suazo, después de su detenido estudio, se concluyó que muchas de dichas peticiones tenían que ser incorporadas en el cuerpo normativo de la Ley de Protección al Consumidor, por considerar que el objeto de las mismas es proteger los derechos de los consumidores en sus relaciones con los proveedores del servicio de telecomunicaciones.

Es así como con la finalidad de brindarles equilibrio, certeza y fundamentalmente seguridad jurídica a los consumidores de los servicios de telecomunicaciones, se decidió que aquellas propuestas que tenían como objeto velar por esta protección y su consecuente garantía en el ejercicio de sus derechos, la normativa idónea para regular sus actuaciones es la Ley de Protección al Consumidor, que al contar con un robustecido Sistema Nacional de Protección al Consumidor y la Defensoría del Consumidor como institución encargada de promover y desarrollar la protección de los consumidores, les brinda mayores garantías en la tutela efectiva de sus derechos.

Es imperioso destacar, que aquéllas disposiciones relativas a normar y supervisar las actividades relacionadas con el sector de las telecomunicaciones, las tecnologías de la información, la comunicación y todo lo que éstas incluyen de conformidad con la Ley de Telecomunicaciones, como la calidad, la cobertura, la continuidad de los servicios de telecomunicaciones y la protección de los derechos de los usuarios entre otros, serían incorporadas en dicha ley por ser la que regula estas conductas, y sobre las cuales en esta misma fecha se ha emitido dictamen favorable.

Con base a la petición presentada y sobre la cual se está dictaminando parcialmente con las incorporaciones señaladas bajo el principio de coherencia en el ordenamiento jurídico, la Comisión que suscribe consideró pertinente analizar la Ley de Protección al Consumidor, con el objeto de establecer de manera clara, precisa e inequívoca determinados límites a las condiciones legales con las que los operadores del servicio de telecomunicaciones deben prestar dicho servicio, con la finalidad de brindar seguridad y certeza jurídica a los consumidores mediante la emisión de disposiciones específicas al referido cuerpo normativo, que le permitan al Estado en estricto apego al marco constitucional, realizar su función social de protección a los consumidores y corregir de esta manera, las anomalías que frecuentemente les afectan.

Dentro de las valoraciones realizadas en el seno de la Comisión durante la discusión de las reformas analizadas, se decidió separar en este primer análisis lo relativo al servicio de telecomunicaciones del resto de peticiones, en el sentido de incluir una sección especial para regular ciertas obligaciones y prohibiciones especiales a los proveedores de los mismos, a fin de fortalecer los derechos de los consumidores de este sector frente a la anomalías presentadas, para posteriormente, analizar de manera minuciosa el resto de rubros que están siendo afectados por similares irregularidades, tal y como se expresa en la iniciativa de ley objeto de estudio.

Bajo esta premisa y con los valiosos aportes de representantes de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones - SIGET y de la Defensoría del Consumidor, así como del equipo técnico conformado por asesores de los diferentes Grupos Parlamentarios licenciadas Claudia Gómez, Mónica Vaquero, Irma López, Alejandra Gámez, Karen Martínez y Laura Martínez, así como los licenciados Pedro Mancía y Damián Escobar, se construyó el proyecto de reformas a ser presentado al honorable Pleno Legislativo para su aprobación, entre las que se pueden destacar como se ha señalado, la incorporación de una sección especial relativa al establecimiento de obligaciones que los operadores del servicio de telecomunicaciones deben cumplir en sus relaciones contractuales con los consumidores, así como el señalamiento de conductas específicas en las que tendrían prohibido incurrir, con la finalidad que las prácticas abusivas hacia los consumidores sean en el mejor de los casos erradicadas, o en su defecto sancionadas, a través de los mecanismos ya establecidos en la ley vigente.

Por lo antes expuesto, después del análisis y estudio del expediente, y con base en los artículos 52 del Reglamento Interior de esta Asamblea Legislativa y 131 ordinal 5. ° de la Constitución de la República, la Comisión que suscribe considera procedente emitir dictamen **FAVORABLE PARCIAL** en el sentido de reformar la Ley de Protección al Consumidor contenida en el Decreto Legislativo n. ° 776, de fecha 31 de agosto de año 2005, publicado en el Diario Oficial n. ° 166, Tomo n. ° 368, de fecha ocho de septiembre de 2005, en los términos señalados.

Así nuestro dictamen **FAVORABLE PARCIAL**, lo que se hace del conocimiento del honorable Pleno Legislativo para los efectos legales consiguientes. Se adjunta proyecto de decreto.

DIOS UNIÓN LIBERTAD


Margarita Escobar
Presidenta


José Luis Urías
Secretario


Rodolfo Antonio Martínez
Relator

Vocales


José Javier Palomo Nieto

por: 
Karla Elena Hernández Molina

por: 
Mayteé Gabriela Iraheta Escalante


Damian Alegria


Francisco José Zablah Safie

Manuel Rigoberto Soto Lazo

por: 
Rodolfo Antonio Parker Soto


Juan José Martel

Expediente n.º 268-8-2018-1

DECRETO N. ° ***

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR,

CONSIDERANDO:

- I. Que de conformidad con el artículo 131, ordinales 5. ° y 22. ° de la Constitución, corresponde a este Órgano del Estado "*decretar, interpretar auténticamente, reformar y derogar las leyes secundarias*"; así como, "*conceder, a personas o poblaciones, títulos, distinciones honoríficas y gratificaciones compatibles con la forma de gobierno establecida, por servicios relevantes prestados a la Patria*".
- II. Que mediante Decreto Legislativo n. ° 776, de fecha 31 de agosto de año 2005, publicado en el Diario Oficial n. ° 166, Tomo n. ° 368, de fecha ocho de septiembre de 2005, se emitió la Ley de Protección al Consumidor, la cual tiene por objeto proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores; así como establecer el Sistema Nacional de Protección al Consumidor y la Defensoría del Consumidor como institución encargada de promover y desarrollar la protección de los consumidores, disponiendo su organización, competencia y sus relaciones con los órganos e instituciones del Estado y los particulares, cuando requiera coordinar su actuación.
- III. Que en la actualidad, se han detectado ciertos vacíos en la relacionada ley, que permiten que los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones sean vulnerados a través de prácticas irregulares por parte de los operadores y quienes prestan los servicios, en razón de lo cual se vuelve necesario emitir reformas a dicho cuerpo normativo con la finalidad de garantizar y fortalecer el ejercicio de los derechos de los consumidores, así como la calidad de los servicios proporcionados por el sector de telecomunicaciones.

POR TANTO,

en uso de sus facultades constitucionales y a iniciativa de los diputados y las diputadas:

DECRETA, las siguientes:

REFORMAS A LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Art. 1.- Adiciónase un literal n) al artículo 18 de la siguiente manera:

“n) Realizar gestiones con fines comerciales y publicitarios, así como de cobros al deudor, codeudor, fiador o sus familiares, fuera de días y horas hábiles, mediante repetitivos mensajes cortos de texto (SMS) o mensajes multimedia (MMS), llamadas telefónicas, correos electrónicos u otras modalidades, más allá de los alcances que establecen las leyes. Esta prohibición también es aplicable a las personas naturales o jurídicas que se dediquen a gestiones de cobro.

Para efectos de esta disposición, se entenderá por días y horas hábiles el tiempo comprendido de lunes a viernes, desde las ocho de la mañana hasta las seis de la tarde”.

Art. 2.- Incorpórese, después del artículo 21-B del Capítulo III, del Título I, una “Sección Especial” que se denomine “Protección al Consumidor de los Servicios de Telecomunicaciones”; asimismo, adiciónase los artículos 21-C y 21-D, con sus respectivos acápite, de la siguiente manera:

“SECCIÓN ESPECIAL

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Obligaciones especiales para los operadores de los servicios de telecomunicaciones

Art. 21-C.- Los operadores de servicios de telecomunicaciones, en sus relaciones contractuales con los consumidores de los referidos servicios, están obligados según el caso, a cumplir con lo siguiente:

- 1) Poner a disposición una línea gratuita de atención al consumidor, en la cual deberán brindar al usuario un número de gestión que identifique la consulta o reclamo realizado.
- 2) Brindar de manera continua y sin interrupciones injustificadas los servicios que han sido contratados.
- 3) Brindar información relacionada con los derechos de los consumidores y las condiciones de prestación de los servicios.
- 4) Ofrecer a los consumidores diferentes plazos contractuales en sus planes comerciales, entre los que al menos deberán existir tres, seis y doce meses. En el caso que no medie contrato por adquisición de equipos o aparatos, se

deberá ofrecer al usuario un plan comercial sin plazos de permanencia obligatoria.

El contrato de servicio de telecomunicaciones deberá ser independiente del contrato relativo a las terminales o equipos.

- 5) Informar de forma completa, precisa, veraz, clara y oportuna de las condiciones relativas a la utilización de los servicios de itinerancia de voz y datos (*roaming*).
- 6) Notificar al consumidor por cualquier medio y de forma gratuita, cuando esté por superar el límite máximo establecido de los servicios contratados de itinerancia de voz y datos (*roaming*), a efecto que el consumidor decida la continuación o suspensión del mismo. En caso de no existir una respuesta por parte del consumidor a la notificación, el operador procederá a la suspensión del servicio durante el período de itinerancia.
- 7) Acreditar al siguiente ciclo de facturación la cantidad de datos contratados disponibles y los minutos no consumidos bajo la modalidad postpago de los servicios de telefonía y transmisión de datos por cualquier clase de tecnología o por medio de internet, ya sean fijas o móviles, en los mismos términos y condiciones pactadas. Para tal efecto el operador deberá informar por cualquier medio y de forma gratuita al iniciar el siguiente ciclo de facturación, los minutos y datos que fueron trasladados.

Los minutos y los datos no consumidos podrán acumularse hasta por noventa días, cuando aplicare.

- 8) Mantener la vigencia ilimitada en el saldo de la modalidad prepago de telefonía, pines, recargas electrónicas y traslados de saldos, paquetes de minutos activos y cuentas de datos activas; exceptuando los siguientes casos:
 - a) Inactividad del número telefónico por no registrar en éste movimiento alguno de entrada o salida de llamadas, pines, recargas electrónicas y traslados de saldos, paquetes de minutos activos y cuentas de datos activas en el término de al menos seis meses calendario.
 - b) Cuando los saldos y paquetes que estuvieren a favor del usuario, expiren de forma automática al momento de la portación del número telefónico.

Lo anterior sin perjuicio de que los operadores comercialicen promociones con vigencia limitada.

- 9) Realizar de forma gratuita el cambio de modalidad de prepago a postpago o viceversa, de los servicios de telefonía y transmisión de datos por cualquier clase de tecnología o por medio de internet, ya sean fijas o móviles, cuando el consumidor así lo solicite, una vez finalizado el contrato. El cambio de la modalidad de prepago a postpago, estará sujeto a que el consumidor cumpla con los requisitos establecidos para contratar.
- 10) Mantener la cantidad de datos contratados disponibles y los minutos no consumidos, cuando el consumidor solicite el cambio de modalidad de prepago a postpago o viceversa.
- 11) Brindar acceso permanente y gratuito a los números de urgencia y emergencia de los servicios de asistencia pública, definidos en el plan de numeración telefónica aprobado por la SIGET.
- 12) Incluir siempre la opción de atención personalizada al cliente por un agente, para todas las gestiones que los consumidores realizan por teléfono, independientemente de los sistemas automatizados que pongan al servicio del cliente.
- 13) Remitir por el medio que el consumidor señale, las modificaciones a los contratos cuando se realicen por medio telefónico.
- 14) Permitir que la desactivación a suscripciones, concursos masivos y juegos, entre otros, habilitados a través de mensajes cortos de texto (SMS) o mensajes multimedia (MMS) pueda realizarse de manera fácil y gratuita, utilizando al menos el mismo medio por el que fue contratado.
- 15) Incluir de manera gratuita en la facturación mensual el detalle de los cargos por mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS), ya sea de suscripciones, concursos, juegos, chats u otros que no estuvieren contemplados en el contrato original del servicio. En la modalidad de las contrataciones prepago, el operador notificará de forma gratuita cada cargo aplicado por dichas suscripciones.
- 16) Poner a disposición del consumidor un mecanismo de comunicación fácil y gratuito, para que el usuario cancele o deshabilite el recibimiento de promociones u ofertas a través de mensajes cortos de texto (SMS) o mensajes multimedia (MMS), correo electrónico, llamadas telefónicas o cualquier otro mecanismo de difusión de publicidad que utilice el operador.

- 17) Deberán depositar los contratos de adhesión, formularios y anexos en la Defensoría del Consumidor la que verificará en un plazo no mayor a noventa días contados a partir del respectivo depósito, que cumplan lo correspondiente a los derechos del consumidor, debiendo hacer ésta en su caso, las observaciones pertinentes dentro del mismo plazo, de conformidad al procedimiento establecido en el Reglamento de la presente ley.
- 18) Informar al consumidor del envío del dato negativo del historial de crédito a la agencia de información de datos, con al menos veinte días de anticipación.

Prohibiciones especiales para los operadores de los servicios de telecomunicaciones

Art. 21-D.- Se prohíbe a los operadores de los servicios de telecomunicaciones incurrir en las siguientes conductas:

- 1) Utilizar la información personal y crediticia proporcionada por el consumidor para fines distintos de los autorizados expresamente por este.
- 2) Negar al consumidor que haya contratado los servicios regulados por la presente ley, copia del contrato suscrito y sus anexos.
- 3) Condicionar al consumidor a la adquisición o arrendamiento de un equipo ante el mismo operador, para la contratación de un servicio.
- 4) Condicionar la contratación del servicio solicitado por el consumidor a la contratación de otros servicios o planes no solicitados por este.
- 5) Suspender unilateralmente la ejecución del contrato, salvo los casos previstos en la ley.
- 6) Incluir en los contratos todo tipo de cláusulas abusivas.
- 7) Celebrar contratos con los consumidores, en los cuales no se exprese principalmente y de forma clara la existencia de plazos forzosos de permanencia, cuando aplicare, las obligaciones, derechos, tarifas, cláusulas de terminación del contrato sin responsabilidad al consumidor en caso de incumplimiento del proveedor, así como las formas de pago de valores en caso de terminación anticipada, las condiciones expresas en que se le proporcionará el servicio al consumidor, y la cobertura que éste obtendrá. El incumplimiento a esta obligación podrá dar lugar a la terminación del contrato.
- 8) Decidir arbitrariamente el plazo de la prórroga contractual.

- 9) Efectuar cargos o cobros adicionales por mensajes cortos de texto (SMS), mensajes multimedia (MMS) o cualquier otro medio, como condición para que el consumidor acceda a promociones.
- 10) Exigir a los consumidores el pago de forma anticipada y sin haber transcurrido el periodo de servicio correspondiente, por los servicios de telecomunicaciones en la modalidad de postpago.
- 11) Negarse a recibir o restringir, dentro de sus agencias, el pago en efectivo por los servicios contratados”.

Art. 3.- Adiciónase al artículo 42 de las infracciones leves, los literales k), l) y m) de la siguiente manera:

- “k) Incumplir la obligación relativa a poner a disposición de los consumidores de los servicios de telecomunicaciones una línea gratuita de atención al usuario, así como no proporcionar un número de gestión;
- l) Limitar el acceso permanente y gratuito a los números de urgencia y emergencia de los servicios de asistencia pública, definidos en el plan de numeración telefónica aprobado por la SIGET;
- m) No poner a disposición del consumidor en los sistemas de servicio al cliente la atención personalizada por un agente de conformidad con el numeral 12) del artículo 21-C de la presente ley”.

Art. 4.- Reformase el literal f), y adiciónase al artículo 43 de las infracciones graves, los literales q), r), y s), de la siguiente manera:

- “f) Fabricar, importar, empacar, distribuir o comercializar bienes en los que no se cumplan las normas técnicas vigentes; así como comercializar servicios que no las cumplan;
- q) Interrumpir los servicios de telecomunicaciones contratados o no brindarlos de manera continua;
- r) Incumplir con lo establecido en el numeral 4), del artículo 21-C de la presente ley, relativo al ofrecimiento y contratación de servicios;
- s) Incumplir las obligaciones relativas a los mensajes de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS) contenidas en los numerales 14), 15) y 16) del artículo 21-C de la presente ley”.

Art. 5.- Reformase el literal n), adiciónanse los literales r), s), t), u), v), w), x), y) y z) e incorpórese un inciso segundo con los numerales 1) y 2), en el artículo 44 de las infracciones muy graves de la siguiente manera:

n) Utilizar formularios o contratos de adhesión con sus anexos que no fueron depositados previamente, estando obligado a ello, o utilizar diferentes de los aprobados, o hacer uso de aquellos que fueron rechazados, de conformidad con los artículos 21-C numeral 17) y 22 de esta ley; y al artículo 14, inciso quinto de la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacional.

r) Incumplir con la obligación de notificar al consumidor cuando esté por superar el límite máximo establecido de los servicios contratados de itinerancia de voz y datos (*roaming*); así como no respetar la decisión del consumidor sobre la continuación del servicio, de conformidad a lo establecido en el numeral 6) del artículo 21-C de la presente ley;

s) Incumplir con las obligaciones especiales a los operadores de los servicios de telecomunicaciones establecidas en los numerales 7), 8), 9) y 10) del artículo 21-C de la presente ley;

t) Suspender unilateralmente la ejecución del contrato de servicio de telecomunicaciones;

u) No expresar en las cláusulas de los contratos de servicio de telecomunicaciones, las condiciones establecidas en el numeral 7) del artículo 21-D de la presente ley;

v) Exigir al consumidor del servicio de telecomunicaciones, el pago de cargos adicionales como condición para acceder a cualquier tipo de promoción, así como el pago anticipado del servicio de conformidad con lo establecido en los numerales 9) y 10) del artículo 21-D de la presente ley;

w) No recibir o restringir el pago en efectivo, en los términos establecidos en el numeral 11) del artículo 21-D de la presente ley;

x) Exigir al consumidor el pago por el envío o recepción de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS) para la obtención de premios, beneficios o para el acceso a promociones de telefonía móvil cuando estos sean ofertados por el proveedor del servicio;

y) El incumplimiento de la prohibición relativa a realizar llamadas telefónicas, enviar mensajes de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS), correos electrónicos u otras modalidades, con fines comerciales y publicitarios en horas hábiles, de conformidad al literal n) del artículo 18 de la presente ley; y

z) No informar al consumidor del envío del dato negativo de su historial de crédito de

acuerdo a lo establecido en el numeral 18 del artículo 21-C de la presente Ley.

También son infracciones muy graves, las siguientes:

- 1) No especificar claramente en el contrato de servicio de telecomunicaciones respectivo, los términos y condiciones bajo los cuales se prestará el servicio, especialmente en lo referente a calidad, cobertura, tarifas, itinerancia de voz y datos (*roaming*), continuidad del mismo, velocidad, cantidad de datos contratados disponibles y duración de navegación.
- 2) No informar de las tarifas cobradas por el servicio público de telefonía fija y móvil, servicio de transmisión de datos por cualquier clase de tecnología o por medio de internet, servicios de difusión de televisión por suscripción por medios alámbricos o inalámbricos, y servicios de itinerancia de voz y datos (*roaming*), en cualquier modalidad de contratación, sean estos prepago o postpago, o cualquier otra que pueda pactarse; así como no proporcionar factura digital o física, de acuerdo a lo establecido por el usuario, ni informar con anticipación de los cortes de estos servicios para efectuar tareas de mantenimiento o del tiempo de duración estimado de los mismos”.

Disposición Transitoria

Art. 6.- Los proveedores de los servicios de telecomunicaciones depositarán en la Defensoría del Consumidor, los formularios de contratos de adhesión y sus anexos para su revisión y autorización dentro de un plazo no mayor a quince días después de la entrada en vigencia del presente decreto; vencido dicho plazo, no podrán suscribir contratos utilizando los formularios que no hayan sido depositados.

Art. 7.- El presente decreto entrará en vigencia ocho días después de su publicación en el Diario Oficial.

DADO EN EL SALÓN AZUL DEL PALACIO LEGISLATIVO: San Salvador, a los _____ del mes de _____ del año dos mil diecinueve.-