



RESOLUCIÓN DE ENTREGA SOLICITUD DE INFORMACIÓN NÚMERO 77-07/2019

Defensoría del Consumidor, municipio de Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las trece horas veinticuatro minutos del día dieciocho de julio del año dos mil diecinueve luego de haber recibido y admitido la **solicitud de información número 77-07/2019: "De conformidad a lo establecido en los artículos 21-C literal 17) y 22 inciso 4° de la Ley de Protección al Consumidor. Solicito por este medio la siguiente información: 1- Total de contratos de adhesión, formularios y sus anexos, en telecomunicaciones y servicios financieros, que han sido revisados y objetados o rechazado por la Defensoría del Consumidor, entre el 1 de enero de 2018 al 30 de junio 2019 detallando el tipo de documento y las razones por las cuales ha sido objetado o rechazado, así también indicar el nombre/razón social de la institución o proveedor que presentó dichos instrumentos."**, que fue interpuesta ante la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia de esta dependencia, se verificó el cumplimiento de los requisitos establecidos en el art. 66 de la Ley de Acceso a la Información Pública-LAIP, así como, los arts. 50 y 52 de su Reglamento; asimismo, se analizó el fondo de lo solicitado, procediendo a realizar las gestiones necesarias; a fin de obtener la información requerida, en cumplimiento al artículo 50 letra "d" y 70 de la Ley de Acceso a la Información Pública-LAIP, por lo que, previo a resolver sobre el acceso a la información, se realizan las siguientes consideraciones:

1. Que de conformidad con los derechos instituidos por el art. 6 de la Constitución de la República, se garantiza el derecho de expresar y difundir el pensamiento, siempre que no subvierta el orden público ni lesione la moral, el honor ni la vida privada de los demás. Asimismo, los arts. 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, 4 de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre y 13.1 de la Convención Americana sobre los Derechos Humanos, señalan que el acceso a la información pública es una herramienta eficaz en el ejercicio del derecho al acceso a la información.
2. Que con base al art. 2 de la LAIP; establece que toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información generada, administrada o en poder de las instituciones públicas y demás entes obligados de manera oportuna y veraz, sin sustentar interés o motivación alguna.
3. En el marco de la competencia subjetiva, inmersa en los arts. 50 y 70 de la LAIP, otorgan a los oficiales de información las potestades requeridas para dar trámite a las solicitudes de

información interpuestas ante las Unidades de Acceso a la Información Pública, y son responsables de diligenciarlas para dar una respuesta a los solicitantes.

4. Que la solicitud de información no se encuentra dentro de las excepciones reguladas en los artículos 19 y 24 de la LAIP.
5. La Dirección Jurídica, de la Defensoría del Consumidor, brindo respuesta a los requerimientos interpuestos, conforme a su registro interno y en cumplimiento al artículo 62 de la LAIP.

Por tanto, tomando en cuenta lo antes expuesto, en observancia a los arts. 1, 6 y 18 de la Constitución, así como, el procedimiento de acceso a la información regulado por los arts. 50 letras "h" e "i", 61, 62, 65, 69, 72 y 102 de la LAIP, se resuelve:

- a) Entregar la respuesta a los requerimientos, comunicada por la Dirección Jurídica de la Defensoría del Consumidor:

"1) SOBRE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES:

Se le informa que, con respecto a los servicios de telecomunicaciones, a la fecha no hay contratos de adhesión revisados, ni objetados o rechazados por la Defensoría del Consumidor.

2) SOBRE LOS SERVICIOS FINANCIEROS:

El artículo 22 inciso 4º de la Ley de Protección al Consumidor (LPC) establece que los proveedores de servicios financieros depositarán los formularios de adhesión en la institución encargada de su fiscalización y vigilancia, quien verificará de manera conjunta con la Defensoría del Consumidor que cumplen lo correspondiente a los derechos del consumidor y demás normativa. El procedimiento de revisión se desarrolla en el artículo 32 del Reglamento de la LPC.

El procedimiento de revisión de contratos de adhesión detallado en el artículo 32 del Reglamento de la LPC, establece que la entidad fiscalizadora deberá hacer del conocimiento de la Defensoría la presentación de la solicitud de revisión de contratos de adhesión y de los respectivos formularios, así como remitirle copia de los mismos.

La institución que ejerza la fiscalización y vigilancia deberá emitir y notificar resolución en la que se habilitará o prohibirá el uso de los formularios, como resultado del procedimiento de revisión de los contratos.

Las instituciones que ejercen la fiscalización y vigilancia de los proveedores de servicios financieros son:

1. *La Superintendencia del Sistema Financiero (artículos 1 y 3 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero).*

2. *El Instituto de Fomento Cooperativo (artículo 2 letra f) de la Ley de Creación del Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo).*

3. *La Superintendencia de Obligaciones Mercantiles (artículo 2 de la Ley de la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles).*

En razón de lo expuesto anteriormente, la Defensoría del Consumidor no tiene dentro de sus competencias el depósito, objeción o rechazo de los formularios de adhesión utilizados por los proveedores de servicios financieros, que corresponde a las respectivas entidades fiscalizadoras según la normativa legal aplicable.”

b) Orientar a la persona solicitante con los contactos de las entidades que ejercen la fiscalización y vigilancia de los proveedores de servicios financieros:

- **Superintendencia del Sistema Financiero**

Oficina de información o Unidad de Acceso a la Información Pública:

Oficial de información: Carmine Portillo de Domínguez.

Dirección: Calle El Mirador, entre 87 y 89 Av. Norte. Edificio Torre Futura, Nivel 16. San Salvador.

Teléfono: 2133-2900. Ext. 865.

Correo electrónico: oir@ssf.gob.sv

Horarios de atención:

Lunes de 08:30 a 16:30.

Martes de 08:30 a 16:30.

Miércoles de 08:30 a 16:30.

Jueves de 08:30 a 16:30.

Viernes de 08:30 a 16:30.

- **Instituto de Fomento Cooperativo**

Oficina de información o Unidad de Acceso a la Información Pública:

Oficial de información: Roxana Alvarenga de Nerio.

Dirección: 15 Calle Poniente N° 402, Edificio Urrutia Ábrego No 2 frente a INPEP, Centro de Gobierno, San Salvador.

Teléfono: 2222-4122 Ext.: 139.

Correo electrónico: oir@insafocoop.gob.sv

Horario de atención:

Lunes de 08:00 a 16:00.

Martes de 08:00 a 16:00.

Miércoles de 08:00 a 16:00.

Jueves de 08:00 a 16:00.

Viernes de 08:00 a 16:00.

- **Superintendencia de Obligaciones Mercantiles**

Oficina de información o Unidad de Acceso a la Información Pública del Ministerio de Economía:

Oficial de información: Laura Quintanilla de Arias.

Dirección: Calle Guadalupe y Alameda Juan Pablo II, Edificio C2, Primera Planta, Plan Maestro Centro de Gobierno, San Salvador.

Teléfono: 2590-5532.

Correo electrónico: oir@minec.gob.sv.

Horarios de atención:

Lunes de 07:30 a 15:30.

Martes de 07:30 a 15:30.

Miércoles de 07:30 a 15:30.

Jueves de 07:30 a 15:30.

Viernes de 07:30 a 15:30.

Fuente: Portal de transparencia de Instituciones Autónomas.

<https://www.transparencia.gob.sv/categories/2>

- c) Notificar la presente resolución, al correo electrónico indicado como medio para recibir notificaciones.



Aída Funes

Oficial de Información y Transparencia