



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

RESOLUCIÓN DE ENTREGA SOLICITUD DE INFORMACIÓN NÚMERO 85-08/2019

Defensoría del Consumidor, municipio de Antigua Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las nueve horas siete minutos del día seis de septiembre del año dos mil diecinueve luego de haber recibido y admitido la **solicitud de información número 85-08/2019: "Solicito respetuosamente a su digna autoridad proporcionarme la siguiente información: 1. Me proporcionen los datos de los reclamos presentados por los usuarios de comercio electrónico. Información correspondiente al periodo 2016-2018 de todas las denuncias que tengan relacionadas a usuarios de comercio electrónico en el país. Casos relacionados o vinculados a temas de comercio electrónico, entendido como la adquisición o prestación de bienes o servicios de parte de proveedores a consumidores en uso de mecanismos de comunicación electrónico, tales como: sitios o portales de compra en internet, por mensajes de ejecución USSD, adquisición de suscripciones o servicios por la web; 2. Principales riesgos que corre el usuario al solicitar servicios o productos por canales electrónicos provistos para el comercio electrónico; 3. Medidas que ha tomado la defensoría para reforzar la seguridad virtual; 4. Quejas o denuncias interpuestas por usuarios inconformes con el servicio recibido de proveedores electrónicos; 5. Proveedores en El Salvador que hacen comercio electrónico; 6. ¿Cuáles son las principales causas de denuncias a los proveedores de comercio electrónico?; 7. Con la integración de El Salvador a la Red global E-Consumer para proteger a los consumidores en el comercio electrónico, ¿cuáles han sido las ventajas y cuáles han sido las principales denuncias si es que se han realizado por este medio?; 8. ¿Cuál sería el papel de la defensoría al realizar estas denuncias en línea?; 9. Datos estadísticos de denuncias y quejas por proveedores electrónicos que hayan defraudado o estafado al consumidor; 10. El criterio de territorialidad utilizado por el Tribunal Sancionador en la aplicación de la LPC en cuanto a proveedores vinculados al comercio electrónico y Documentación consistente en memorándums, denuncias, opiniones, informes, reseñas, libros o cualquier texto elaborado o revisado por la Dirección Jurídica y de la Dirección de Vigilancia de Mercado de esa Defensoría relacionado a: El criterio de territorialidad utilizado por el Tribunal Sancionador en la aplicación de la LPC en cuanto a proveedores vinculados al comercio electrónico y cualquier documento que obre en poder de tales dependencias que retome el tema del Comercio Electrónico; 11. Y finalmente ¿Cuál es la participación de la Defensoría del Consumidor, en la creación de La Ley de Comercio Electrónico?"** 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 a los artículos 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. La Unidad de Análisis de Consumo y Mercados, Dirección Centro de Solución de Controversias, Dirección Jurídica y el Tribunal Sancionador por medio de su Secretaría, de la Defensoría del Consumidor, brindaron respuesta a los requerimientos interpuestos, según su registro interno institucional y en cumplimiento al artículo 62 de la LAIP.
5. Conforme en lo notificado por las unidades administrativas responsables, la solicitud de información no se encuentra dentro de las excepciones reguladas en los artículos 19 y 24 de la LAIP.

Por tanto, tomando en cuenta lo antes expuesto y en observancia a lo dispuesto por 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 en un archivo adjunto, la respuesta a cada uno de los requerimientos contenidos en la Solicitud de información número 85-08/2019, con base en lo comunicado por la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados, Dirección Centro de Solución de Controversias, Dirección Jurídica y Tribunal Sancionador por medio de su Secretaría, de la Defensoría del Consumidor.
- b) Notificar la presente resolución, al correo electrónico indicado como medio para recibir notificaciones.



A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Aída Funes".

Aída Funes

Oficial de Información y Transparencia