



CONTRATO N° 42/2012

NOSOTROS: MARINA MÉLIDA MANCIA ALEMÁN, mayor de edad, economista, del domicilio de San Salvador, con Documento Único de Identidad número

en mi calidad de Directora Administrativa de la Defensoría del Consumidor, institución descentralizada del Gobierno de la República de El Salvador, con personalidad jurídica, patrimonio propio, con autonomía en lo administrativo y presupuestario, con Número de Identificación Tributaria de la Defensoría

en este contrato actuando en nombre y representación de la referida institución según Acuerdo número veinte emitido por la presidenta de la Defensoría del Consumidor, licenciada Yanci Guadalupe Urbina González, de fecha nueve de febrero de dos mil doce, en el cual se me designa para adjudicar las adquisiciones y contrataciones por Libre Gestión y se me faculta para firmar en el carácter en que actúo contratos como el presente en representación de la institución, y que en el transcurso del presente instrumento me denominaré "EL CONTRATANTE" o "LA DEFENSORÍA" y por la otra parte, **MARÍA EVELYN MELENDEZ DE ALAS**, mayor de edad, licenciada en Contaduría Pública, del domicilio de Ayutuxtepeque, Departamento de San Salvador, con Número de Identificación Tributaria

Identidad y Documento Único de

actuando a título personal, y que en el transcurso de este instrumento me identificaré como "LA CONTRATISTA" o "LA CONSULTORA" y en los caracteres dichos, MANIFESTAMOS: Que hemos acordado otorgar y en efecto otorgamos el presente contrato de consultoría para la realización de la consultoría: "**ESTUDIO TÉCNICO FINANCIERO DE LA CARTERA DE CRÉDITOS DE OMNISPORT, S.A. DE C.V. DESDE LA PERSPECTIVA DEL CUMPLIMIENTO A LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**", mediante el proceso de libre gestión N°20/2012, el cual se regirá por las cláusulas que a continuación se detallan. **I. OBJETO DEL CONTRATO:** La presente consultoría tiene por objeto contratar los servicios técnicos profesionales para verificar que el cobro de intereses y otros cargos a usuarios en la venta a plazo de bienes muebles y electrodomésticos por parte de OMNISPORT, S.A. DE C.V., se realicen en cumplimiento a la Ley de Protección al Consumidor. **II. PRECIO Y FORMA DE PAGO:** Por el servicio objeto de este contrato, el Contratante pagará a la Contratista, la cantidad de **VEINTIOCHO MIL QUINIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$28,500.00)**, monto que incluye el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA). El pago se efectuará de la siguiente manera: primer desembolso correspondiente al veinte por ciento (20%) contra entrega y aprobación del plan de trabajo; b) treinta por ciento (30%) contra entrega y aprobación del informe de avance de la consultoría y c) un cincuenta por ciento (50%) contra la entrega y aprobación del informe final, conforme a lo establecido en el numeral XIV de los términos de referencia. Todos los pagos se realizarán sesenta (60) días posteriores a la recepción cada producto, contra la presentación

de la factura de consumidor final, la cual deberá presentar en la Dirección de Vigilancia de Mercado, quien elaborará el Acta de Recepción por los servicios recibidos, la cual firmará conjuntamente con la contratista; posteriormente será remitida a la Unidad Financiera Institucional para que se les emita el respectivo quedan. La Contratista deberá enviar nota en la cual se establezca el nombre de la persona que será la encargada de tramitar QUEDAN y retirar el CHEQUE correspondiente. Según lo establecido en oficio N° 8237, emitido por el Ministerio de Hacienda, se hará la retención del uno por ciento (1%) del precio del IVA, el cual deberá ser reflejado en la factura de consumidor final presentado.

III. PLAZO DEL CONTRATO: El plazo para el desarrollo de la consultoría será de tres (3) meses contados a partir de la Orden de inicio emitida por la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional.

IV. OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE: La Defensoría del Consumidor cancelará los servicios de la consultoría con fondos del presupuesto del ejercicio 2012.

V. OBLIGACIONES DE LA CONTRATISTA: PRODUCTOS ESPERADOS: La consultora deberá presenta los siguientes productos:

a) Plan de trabajo que contenga : i) marco de referencia para la realización de la consultoría (elementos legales y técnicos que sustenten la correcta aplicación de los intereses corrientes y mora u otros cargos en el servicio financiero de venta de bienes a plazo); ii) marco metodológico describiendo las principales etapas de la consultoría, método de determinación de la muestra (cuando aplique), herramientas informáticas que se utilizarán y otros que los consultores estimen convenientes; iii) cronograma de trabajo identificando actividades, tiempos y responsables, en un tiempo de entrega de dos (2) semanas posteriores a la orden de inicio; b) Informe de avance que contenga: i) Datos generales de la empresa evaluada; ii) descripción de los tipos de créditos o ventas de bienes a plazos otorgados por la entidad evaluada; iii) descripción del método de aplicación de cuotas y prelación de pagos utilizado por la entidad; iv) descripción de la metodología para procesar la información y cuantificación de montos a devolver; v) descripción de la plataforma tecnológica y procedimientos de cálculo sistematizados; vi) resultados preliminares, el cual deberá presentarse siete (7) semanas posteriores a la orden de inicio; c) Informe final que contenga: i) datos generales de la empresa evaluada, descripción de los tipos de créditos o ventas de bienes a plazos otorgados por la entidad evaluada; ii) marco legal: competencia legal para realizar auditoria por parte de la Defensoría del Consumidor, sustento legal de la correcta aplicación de los intereses corrientes y mora u otros cargos en el servicio financiero de venta de bienes a plazo; iii) aspectos metodológicos: descripción de la metodología para procesar la información, descripción del método de cálculo de cuotas, intereses corrientes y por mora utilizado por la empresa, descripción del método de aplicación de cuotas y prelación de pagos utilizado por la entidad, total de la cartera de clientes, total de la cartera de créditos en números de créditos, montos otorgados y saldos adeudados, descripción de la plataforma tecnológica y procedimientos de cálculos sistematizados; iv) resultados de la consultoría: identificación de posibles infracciones a la Ley de Protección al Consumidor, cuantificación de montos a devolver según infracciones determinadas, descripción sobre el método de validación de la cuantificación y los resultados, número de consumidores o clientes afectados, número total de créditos evaluados y número de créditos a los cuales se les ha cobrado indebidamente, monto total cobrado indebidamente en concepto de intereses corrientes, interés por mora y otros cargos cobrados, reporte a detalle por

cliente que contenga: nombre del cliente, referencia, monto del crédito otorgado, plazo, monto cobrado por la entidad evaluada, monto que debió cobrarse según recalcu- lo y valor cobrado indebidamente (mensual, anual y acumulado), reporte consolidado mensual, anual y acumulado de montos otorgados, montos cobrados por la entidad evaluada, montos que debió cobrarse según recalcu- lo y valores cobrados indebidamente; recomendaciones para corregir hallazgos encontrados, otros aspectos que se considere necesario incluir, el cual será presentado dentro de las doce (12) semanas posteriores a la orden de inicio. **VI. OTRAS OBLIGACIONES DE LA CONTRATISTA:** Además como parte de la consultoría la contratista deberá realizar las siguientes actividades: a) tomar de base de referencia información a nivel de estudio y/o denuncias que posee la Defensoría del Consumidor relativa a cobros de intereses y otros cargos que realiza la empresa evaluada a sus usuarios; b) Coordinar los requerimientos de información, criterios y base de datos que deberán ser entregadas por la empresa evaluada, con la información detallada de los usuarios e información detallada de la cartera de créditos otorgados, prelación de pagos, etc.;c) Comprobar y analizar el funcionamiento del sistema informático utilizado por la empresa evaluada para el cobro de intereses y otros cargos, y su armonía con la Ley de Protección al Consumidor; d) Aplicar criterios de evaluación que permitan verificar y evaluar la integridad de la información provista en la base de datos; e) Verificar que la información registrada en las bases de datos estén acorde a lo contratado por los usuarios; j) Validar los saldos de cartera de créditos, estados financieros y auxiliares entregados por la empresa evaluada; k) Validar el cálculo en el cobro de cuotas de acuerdo a la Ley de Protección al Consumidor; l) Verificar cálculo de montos a ser devueltos a usuarios, reflejados en la cartera de créditos; m) Identificar prácticas empresariales contrarias a la Ley de Protección al Consumidor; n) Confirmar en conjunto con la Defensoría del Consumidor, los hallazgos e infracciones identificadas; o) Cuantificar en términos monetarios los valores observados, tomando de base de referencia la Ley de Protección al Consumidor; p) En general, aplicar normas técnicas que garanticen los resultados obtenidos. **VII. ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.** De conformidad con al artículo ochenta y dos Bis de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, la persona designada por la Defensoría del Consumidor como administradora del Contrato será la Licenciada Ana Ella Gómez Flores, Directora de Vigilancia de Mercado. **VIII. FORMA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** La Consultora deberá realizar su trabajo en las instalaciones de Omnisport S.A. de C.V. **IX. CESIÓN:** Queda expresamente prohibido a la Contratista traspasar o ceder a cualquier título los derechos y obligaciones que emanan del presente contrato. La trasgresión de esta disposición dará lugar a la caducidad del contrato, procediéndose además a hacer efectiva la garantía de cumplimiento de contrato. **X. GARANTÍAS:** La contratista deberá presentar a la Defensoría una garantía de Cumplimiento de Contrato a favor de la Defensoría del Consumidor equivalente al diez por ciento (10%) del monto contratado, en un plazo no mayor de (10) diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de firma del contrato, la cual será una fianza emitida por instituciones autorizadas por la Superintendencia del Sistema Financiero la cual tendrá una vigencia de cuatro (4) meses contados a partir de la fecha de firma del contrato. **XI. INCUMPLIMIENTO:** En caso de mora en el cumplimiento por parte de la contratista de las obligaciones establecidas del presente contrato se

aplicarán las multas establecidas en el artículo ochenta y cinco de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública. La contratista expresamente se somete a las sanciones que establece la Ley o del presente contrato las que serán impuestas por la Institución contratante, a cuya competencia se somete a efectos de la imposición. **XII. EXTINCIÓN.** Este contrato se extinguirá por las causales detalladas en la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública LACAP en el artículo noventa y tres. **XIII. PLAZO DE RECLAMOS:** A partir de la firma del presente contrato, el Contratante podrá permanentemente efectuar reclamos respecto a cualquier inconformidad sobre el servicio objeto del presente contrato a la Contratista; asimismo el Contratante anexará notas de atención al expediente de la Contratista, a efecto de evaluar la experiencia con la Defensoría. **XIV. MODIFICACIÓN, AMPLIACIÓN Y PRÓRROGA:** De común acuerdo, el presente Contrato podrá ser modificado y/o ampliado en cualquiera de sus partes, o prorrogado en su plazo de conformidad con la Ley, siempre y cuando concurra una de las siguientes situaciones: a) Por motivos de caso fortuito o fuerza mayor, b) cuando existan nuevas necesidades, c) cuando surjan causas imprevistas. En tales casos la Institución contratante emitirá la correspondiente resolución de modificación, ampliación o prórroga del Contrato la cual una vez firmada y aceptada por el Contratista, permitirá acreditar la obligación contractual resultante de dicha ampliación, modificación o prórroga, juntamente con este instrumento. **XV. DOCUMENTOS CONTRACTUALES:** Forman parte de este Contrato y se tienen por incorporados al mismo, con plena aplicación en lo que no se opongan al presente contrato, los siguientes documentos: a) Términos de Referencia, b) Ofertas del Servicio y c) Garantía de Cumplimiento de Contrato. **XVI. INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO:** De conformidad al artículo ochenta y cuatro incisos primero y segundo de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, la Institución contratante se reserva la facultad de interpretar el presente contrato, de conformidad con la Constitución de la República, la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, demás legislación aplicable y los Principios Generales del Derecho Administrativo y de la forma que más convenga al interés público que se pretende satisfacer de forma directa o indirecta con la prestación objeto del presente instrumento, pudiendo en tal caso girar las instrucciones por escrito que al respecto considere conveniente. La contratista expresamente acepta tal disposición y se obliga a dar estricto cumplimiento a las instrucciones que al respecto dicte la institución contratante las cuales le serán comunicadas por medio de la Dirección de Administración. **XVII. MODIFICACIÓN UNILATERAL:** Queda convenido por ambas partes que cuando el interés público lo hiciere necesario, sea por necesidades nuevas, causas imprevistas u otras circunstancias, la institución contratante podrá modificar de forma unilateral el presente contrato, emitiendo al efecto la correspondiente resolución modificativa, la que formará parte integral del presente contrato. Se entiende que no será modificable de forma sustancial el objeto del mismo, en general, que toda modificación será enmarcada dentro de los parámetros de la razonabilidad y buena fe. **XVIII. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR:** Por motivos de caso fortuito o fuerza mayor y de conformidad al artículo ochenta y seis de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, la contratista podrá solicitar una prórroga del plazo de cumplimiento de las obligaciones objeto del presente contrato, debiendo justificar su solicitud, la cual para que sea efectiva deberá ser aprobado

por el Contratante; si procediere la aprobación de la solicitud, la Contratista deberá entregar la prórroga de Garantía de Cumplimiento de Contrato. En todo caso, y aparte de la facultad de la institución para otorgar tal prórroga la misma se concederá por medio de resolución modificativa razonada suscrita por el Contratante, y formará parte integral del presente contrato. **XIX. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** El Contratante y la Contratista harán todo lo posible por resolver en forma amistosa, mediante negociaciones directas por medio de sus representantes y delegados debidamente acreditados los conflictos o desacuerdos que surjan entre ellos en virtud o con relación al presente contrato, dejando constancia escrita en acta de los puntos controvertidos y de las soluciones en su caso, todo siempre en concordancia con lo dispuesto en el Título VIII, Capítulo I, de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública. **XX. TERMINACIÓN CONTRACTUAL:** Las partes contratantes podrán dar por terminado bilateralmente la relación jurídica que emana del presente contrato, por convenir a los intereses de ambas partes, de conformidad al artículo noventa y tres, literal e) de la LACAP, debiendo en tal caso emitirse la resolución de terminación correspondiente. **XXI. JURISDICCIÓN Y LEGISLACIÓN APLICABLE:** Para los efectos jurisdiccionales de este contrato las partes se someten a la legislación vigente de la República de El Salvador cuya aplicación se realizará de conformidad a lo establecido en el artículo 5 de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública. **XXII. NOTIFICACIONES:** Cualquier notificación que deba o pueda darse en virtud de este Contrato se dará por escrito y se considerará dada cuando haya sido entregada a un representante autorizado de la parte a la que esté dirigida, o cuando se haya enviado por correo electrónico, o fax a dicha parte a las direcciones siguientes: Para el Contratante: Defensoría del Consumidor, Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, Plan de La Laguna, Calle Circunvalación Nº 20, Antiguo Cuscatlán, Teléfono 2526-9043 y 2526-9047; correo electrónico: uaci@defensoria.gob.sv . Para la Contratista:

Teléfonos

correo electrónico

Así nos expresamos los comparecientes, quienes enterados y conscientes de los términos y efectos legales del presente contrato por convenir así a los intereses de nuestros representados, ratificamos su contenido, EN FE DE LO CUAL FIRMAMOS EL PRESENTE CONTRATO, En la ciudad de Antiguo Cuscatlán, a los veintidós días del mes de agosto de dos mil doce.


Licda. Marina Mérida Mancía Alemán,
Directora Administrativa
Defensoría del Consumidor




Licda. María Evelyn Melendez de Alas
Consultora

0000124

Contrato No 42/2012
Página 5 de 5

