



CONTRATO N° 54/2012

NOSOTROS: MARINA MÉLIDA MANCIA ALEMÁN, mayor de edad, Economista, del domicilio de San Salvador, con Documento Único de Identidad número seis 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 "**LA CONTRATANTE**" o "**LA DEFENSORÍA**" y por la otra parte, **HECTOR HUMBERTO PORTILLO MARTÍNEZ**, mayor de edad, licenciado en Contaduría Pública, del domicilio de Santa Tecla, Departamento de la Libertad, con Número de Identificación Tributaria

portador de su Documento Único de Identidad número

y con número Registro de Contribuyentes del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios actuando a título personal, y que en el transcurso de este instrumento me identificaré como "**EI CONTRATISTA**" o "**EL CONSULTOR**" y en los caracteres dichos, MANIFESTAMOS: Que hemos acordado otorgar y en efecto otorgamos el presente contrato para la realización de la consultoría **ESTUDIO TÉCNICO FINANCIERO DE LA CARTERA DE CREDITOS GRUPO UNION COMERCIAL DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V., UNICOMER (LA CURACAO), ADMINISTRADA POR UNICOSERVI, S.A. DE C.V. DESDE LA PERSPECTIVA DEL CUMPLIMIENTO A LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR** mediante el proceso de libre gestión 34/2012, el cual se registrará por las cláusulas que a continuación se detallan. **I. OBJETO DEL CONTRATO:** El presente contrato tiene por objeto contratar servicios técnicos profesionales para verificar que el cobro de intereses y otros cargos a usuarios en la venta a plazo de bienes muebles, electrodomésticos y aparatos tecnológicos de Grupo Unión Comercial de El Salvador, S.A. DE C.V. UNICOMER, Administrada por UNICOSERVI, S.A. DE C.V, para que se realicen en cumplimiento a la Ley de Protección al Consumidor. **II. PRECIO Y FORMA DE PAGO:** Por el servicio objeto de este contrato, la Contratante pagará al Contratista, la cantidad de **DIECINUEVE MIL OCHOCIENTOS SETENTA Y UN DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON SETENTA Y CINCO CENTAVOS (\$19,871.75)**, el cual incluye el Impuesto a la Transferencia de

Contrato No 54/2012
Página 1 de 6

0000318

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 V de los términos de referencia. Todos los productos debidamente aceptados deberán ser entregados en original (con firma del consultor al pie de cada página), dos fotocopias legibles incluyendo anexos y, dos CD con el contenido de cada producto. Todos los pagos se realizarán sesenta (60) días posteriores a la recepción de cada producto, contra la presentación de la factura de consumidor final, la cual deberá presentar en la Dirección de Vigilancia de Mercado, donde elaborarán el Acta de Recepción por los servicios recibidos, la cual firmará la Directora de Vigilancia de Mercado conjuntamente con el contratista; posteriormente será remitida a la Unidad Financiera Institucional para que se les emita el respectivo quedan. El 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 IVA, el cual deberá ser reflejado en la factura de consumidor final presentada. **III. PLAZO DEL CONTRATO:** El plazo para el desarrollo de la consultoría será de setenta y cinco (75) días calendarios contados a partir de la Orden de inicio emitida por la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional. **IV. OBLIGACIONES DE LA CONTRATANTE:** La Defensoría del Consumidor cancelará los servicios de auditoría en tres (3) desembolsos con fondos GOES asignados a la Defensoría del Consumidor para el año 2012. **V. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:** El consultor deberá presentar 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 seis (6) 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 auditoría 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 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 y valores cobrados indebidamente; recomendaciones para corregir hallazgos encontrados, otros aspectos que se considere necesario incluir, el cual será presentado dentro de las diez (10) semanas posteriores a la orden de inicio. **VI. ALCANCE DE LA CONSULTORÍA:** El período de evaluación comprende del 1 de enero de 2007 al 30 de junio de 2012. **VII. OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:** Para la realización de la consultoría, el contratista deberá: 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 esté 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. Finalizada la consultoría, deberá consignar en un documento final los posibles incumplimientos a la Ley de Protección al Consumidor y demás hallazgos encontrados. **VIII. ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.** De conformidad con al artículo ochenta y dos Bis de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, la administradora del Contrato será la Licenciada Ana Ella Gómez Flores, Directora de Vigilancia de Mercado. **IX. METODOLOGÍA DE TRABAJO.** El contratista presentará a la Defensoría del Consumidor la metodología que mejor estime conveniente, considerando los siguientes aspectos: a) Cualquier contacto o mecanismo de coordinación referente al desarrollo técnico de la

consultoría se hará directamente con la Dirección Jurídica de la DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR; b) Deberá presentar un Plan de Trabajo que incluya un cronograma de Actividades: Se deberá presentar el Plan de Trabajo que se propone desarrollar, reflejando claramente la metodología y la duración de todas las actividades, personal responsable de cada una de las fases de la consultoría; c) Los informes que se presenten como producto de la consultoría, deberán ser presentados y discutidos con la Dirección de Vigilancia de Mercado; y d) Las reuniones para presentación de informes serán coordinadas a través de la Dirección de Vigilancia de Mercado. **X. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** El Contratista deberá efectuar los servicios de la consultoría en las instalaciones del Grupo Unión Comercial de El Salvador, S.A. DE C.V., que se abrevia UNICOMER, S.A. DE C.V, y en las instalaciones de UNICOSERVI, S.A. DE C.V, en lo que fuere procedente. **XI. CESIÓN:** Queda expresamente prohibido al Contratista traspasar o ceder a cualquier título los derechos y obligaciones que emanan del presente contrato, salvo el caso que el contratista haya presentado en su oferta el equipo de profesionales que le acompañarán a realizar la consultoría por la especialidad de cada uno de ellos, se entenderá que las obligaciones y responsabilidades serán del contratista, quien deberá responder ante la contratante por todas las errores, omisiones y cualquier incumplimiento de las obligaciones que el equipo propuesto realizara en el 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. **XII. GARANTÍA:** El contratista deberá presentar a la Defensoría la garantía de Cumplimiento de Contrato, en un plazo no mayor de (10) diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de la firma del contrato otorgada a favor de la DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR, equivalente al 10% del monto contratado, la cual consistirá en un cheque certificado que tendrá una vigencia de ciento cinco (105) días calendarios contados a partir de la firma del contrato. El monto de la Garantía de Cumplimiento de Contrato será efectivo por incumplimiento a las obligaciones contractuales contraídas en este instrumento. La Garantía de Cumplimiento de Contrato será liberada por la Defensoría del Consumidor y devuelta al Contratista a más tardar dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a la fecha en que el Contratista haya cumplido sus obligaciones contractuales. **XIII. INCUMPLIMIENTO:** En caso de mora en el cumplimiento por parte del contratista de las obligaciones establecidas en el presente contrato se aplicarán las multas establecidas en el artículo ochenta y cinco de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública. El contratista expresamente se somete a las sanciones que establece la Ley o el presente contrato, las que serán impuestas por la Institución contratante, a cuya competencia se somete a efectos de la imposición. **XIV. EXTINCIÓN.** Este contrato se extinguirá por las causales detalladas en el artículo noventa y tres de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP). **XV. PLAZO DE RECLAMOS:** A partir de la firma del presente contrato, el Contratante podrá efectuar reclamos al contratista respecto a cualquier inconformidad sobre el servicio objeto del presente contrato los cuales deberán ser atendidos y corregidos dentro de los tres (3) días siguientes a recepción del reclamo. En estos casos la Contratante anexará notas de atención al expediente de la Contratista, a efecto de evaluar la experiencia con la Defensoría. **XVI. 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. **XVII. 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) Oferta del Servicio y c) Garantía de Cumplimiento de Contrato. **XVIII. 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. El 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. **XIX. 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. **XX. 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, el contratista podrá solicitar una prórroga del plazo para el cumplimiento de las obligaciones objeto del presente contrato dentro del plazo contractual pactado, debiendo justificar su solicitud, la cual para que sea efectiva deberá ser aprobada por la Contratante; si procediere la aprobación de la solicitud, el 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 la Contratante, y formará parte integral del presente contrato. **XXI. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** La Contratante y el 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. **XXII. 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

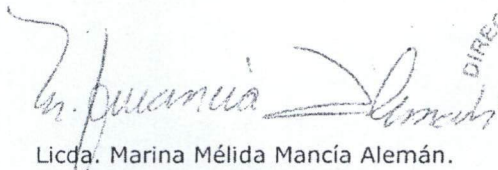
tres, literal e) de la LACAP, debiendo en tal caso emitirse la resolución de terminación correspondiente.

XXIII. 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. **XXIV. 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 la 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 el 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 quince días del mes de octubre de dos mil doce.



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



Lic. Hector Humberto Portillo Martínez
El Consultor.