



CONTRATO N° 55/2012

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, **JOSÉ EDUARDO BARRIENTOS AGUIRRE**, mayor de edad, Abogado, del domicilio de Mejicanos Departamento de San Salvador, con Número de Identificación Tributaria

Único de Identidad portador de Documento y con Tarjeta de Contribuyente del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la presentación de Servicios número

actuando a título personal, y quien en el transcurso de este instrumento me identificaré como "EL CONTRATISTA" o "EL CONSULTOR" 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: "**ANÁLISIS E IDENTIFICACIÓN DE CLÁUSULAS ABUSIVAS EN LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN EN SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**", promovido mediante el proceso de libre gestión, el cual se registrará por las cláusulas que a continuación se detallan. **I. OBJETO DEL CONTRATO:** La presente consultoría tiene por objeto contratar los servicios técnicos profesionales para elaborar y ejecutar un plan para la erradicación de las cláusulas abusivas en la contratación de servicios de telecomunicaciones, en los que, dada su masificación, se utilizan contratos de adhesión en los cuales los consumidores no tienen capacidad para discutirlos libremente, y donde además los índices de reclamaciones son importantes, además se pretende identificar las cláusulas abusivas contenidas en los contratos de adhesión de los servicios de telecomunicaciones que se ofrecen a los consumidores, difundir a los consumidores los hallazgos obtenidos de la revisión de los contratos de adhesión de telecomunicaciones, con el objetivo de prevenir más abusos sobre la inclusión de cláusulas abusivas en los mismos, facilitar el inicio del proceso administrativo sancionador contra los proveedores infractores de la Ley de Protección al Consumidor, por incumplimiento al artículo 17 de la Ley de Protección al Consumidor, y diseñar un plan para la verificación de que las cláusulas declaradas abusivas no se sigan incorporando en las condiciones de contratación.

ALCANCE DE LA CONSULTORÍA: La consultoría deberá proporcionar una propuesta técnica profesional

0000082

que incorpore la determinación de las acciones y presente los hallazgos y documentos que faciliten la atención integral de las problemáticas identificadas en la contratación de servicios de telecomunicaciones. Se revisarán al menos los siguientes casos como servicios individuales: i) Telefonía fija prepago, ii) Telefonía fija postpago, iii) Telefonía móvil prepago, iv) Telefonía móvil postpago, v) cable, vi) navegación por internet; además deberá revisar el modelo de contrato del paquete triple de telefonía, cable e internet y servicios paquetizados de dos servicios de telecomunicaciones. En conjunto, la consultoría examinará por lo menos los servicios antes detallados en cuatro empresas proveedoras de servicios de telecomunicaciones.

II. PRECIO Y FORMA DE PAGO: Por el servicio objeto de este contrato, el Contratante pagará al Contratista, la cantidad de **NUEVE MIL CUARENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$9,040.00)**, 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 treinta por ciento (30%) del monto total de la consultoría contra aprobación del Plan de Trabajo; y un setenta por ciento (70%) del monto total de la consultoría contra la presentación y aprobación del primer informe. Al pago le serán imputables todas las obligaciones fiscales de la Legislación Salvadoreña. Estos 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 a la Dirección Jurídica, en donde se elaborará el Acta de Recepción correspondiente juntamente con los informes revisados y aprobados a entera satisfacción, la cual firmarán conjuntamente la Directora Jurídica y el contratista. Posteriormente, el contratista se presentará a la Unidad Financiera Institucional con la respectiva acta de recepción para que se le 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, en caso que no se haya entregado al contratista 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 presentada. **III. PLAZO DEL CONTRATO:** El plazo para el desarrollo de la consultoría será de noventa (90) días contados a partir del día siguiente de la celebración del contrato. **IV. CLÁUSULA SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL.** La propiedad intelectual que se ejerza sobre los resultados de los servicios prestados por el Consultor corresponderá a la Defensoría del Consumidor. **V. OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE:** La Defensoría del Consumidor se obliga a: a) Conformar un Comité técnico de seguimiento el cual será integrado por la Directora Jurídica y un especialista de la Dirección de Vigilancia de Mercado quienes supervisarán, revisarán y aprobarán los informes presentados por el contratista; y b) Para la determinación de los modelos de contratos, se tendrán que revisar los contratos de un listado de los proveedores por servicio de telecomunicaciones más denunciado ante la Defensoría del Consumidor, que proporcionará la Dirección de Vigilancia de Mercado, a través de la Gerencia de Estudios; y c) cancelar los servicios de la consultoría con fondos del presupuesto del ejercicio 2012. **VI. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA. PRODUCTOS ESPERADOS:** Para cumplir con los objetivos de esta consultoría el contratista presentará los siguientes productos: a) Plan de trabajo que contenga: i) marco de referencia para la realización de la consultoría: elementos legales y técnicos que se tomarán en cuenta para el desarrollo de la consultoría, ii) marco metodológico: descripción de las principales etapas de la consultoría, método de investigación y herramientas técnicas a utilizar para el desarrollo que conlleven a la erradicación de las cláusulas abusivas en la contratación de servicios de telecomunicaciones, en los que, dada su

masificación, se utilizan contratos de adhesión, iii) cronograma de trabajo: identificando actividades y plazos; iv) Propuesta de Plan de divulgación e información a los consumidores sobre la temática analizada. Dicho plan deberá presentarse para su aprobación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la emisión de la orden de inicio de la consultoría y b) Informe que contenga: i) Los hallazgos obtenidos de la revisión de los modelos de contratos de adhesión, así como los ejemplares de contratos ya firmados por el consumidor y proveedor, remitidos por los proveedores a la Defensoría del Consumidor, teniendo como base las disposiciones la Ley de Protección al Consumidor y su reglamento, y otra normativa específica aplicable; el informe deberá contener como mínimo: a) los hallazgos de la revisión de los contratos de adhesión, con determinación expresa de las cláusulas abusivas encontradas en cada modelo de contrato y por proveedor; b) Análisis de los contratos de adhesión de servicios de telecomunicaciones de cuatro empresas proveedores en servicios individuales: telefonía fija prepago y postpago; telefonía móvil prepago y postpago, cable, Internet y servicios paquetizados en doble y triple servicio, c) Sustanciación del análisis por contrato y por empresas de los artículos específicos de la Legislación o normativa correspondiente que se incumplen y la determinación de la infracción por el incumplimiento; d) copia de todos los modelos de contratos de adhesión analizados y los ejemplares debidamente firmados que fueron analizados, e) Plan para la verificación de la eliminación futura de cláusulas abusivas en contratos de servicios de telecomunicaciones, f) Formato de carácter informativo para consumidores sobre cláusulas en contratos de adhesión de servicios de telecomunicaciones, y g) Resumen de todas las actividades realizadas. El Informe deberá presentarse dentro de los quince (15) días anteriores a la fecha en que vena el plazo de la consultoría. Los productos esperados serán revisados y aprobados por el Comité Técnico de Seguimiento, el que evaluará y emitirá por escrito su aprobación, rechazo o propuesta de modificaciones con el fin de velar por el cumplimiento de los objetivos establecidos en este documento. Dicha aprobación, rechazo o propuesta deberá realizarse en un período no mayor a QUINCE (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de entrega de cada documento, b) Si los productos esperados no son aprobados, el contratista deberá solventar las observaciones en un plazo no mayor a CINCO (5) días hábiles posteriores a la entrega de las mismas, c) Las reuniones para presentación de informes, serán coordinadas a través de la Dirección Jurídica, y d) Todos los documentos deberán ser presentados en original y dos (2) copias, con el respectivo archivo en formato digital. Los documentos serán redactados en idioma español, presentados en tamaño carta, y bajo la plataforma Microsoft Office. **ACTIVIDADES ESPECÍFICAS:** El contratista deberá realizar la siguientes actividades: **1)** Redactar y elaborar las cartas de solicitud de modelos de contratos que se utilizan para la celebración de actos jurídicos, que se enviará por parte de la Defensoría del Consumidor, a las cuatro empresas proveedores de servicios de telecomunicaciones definidas en el plan de trabajo, en las cláusulas también se solicitará copia de 3 ejemplares de contratos ya firmados con los consumidores. Las cartas serán firmadas por la Presidenta de la Defensoría del Consumidor y serán enviadas a los proveedores haciendo uso de recursos Institucionales, **2)** Revisión de los modelos de contratos de adhesión remitidos por los proveedores a la Defensoría del Consumidor, teniendo como base las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento, y otra normativa específica aplicable, **3)** Identificar cláusulas abusivas contenidas en contratos de adhesión de los servicios de telecomunicaciones que se ofrecen a los consumidores y los hallazgos de infracción a la Ley de Protección al Consumidor y a la normativa aplicable, producto de la revisión de los modelos de contratos de adhesión de



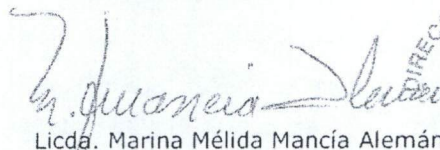
los servicios priorizados, **4)** Diseñar un formato para informar a los consumidores sobre las cláusulas que, dado su carácter abusivo en los términos de la Ley de Protección al Consumidor y de normativa aplicable, no pueden seguir incorporándose en los contratos de adhesión o que no pueden ser aplicadas, **5)** Elaborar propuesta de plan para la verificación de la eliminación futura de cláusulas declaradas abusivas. **VII. CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD.** El contratista deberá mantener bajo estricta confidencialidad toda la información presentada por la Defensoría del Consumidor, así como de la información que obtenga como producto de la consultoría ejecutada, sus resultados y demás información referente al contrato, el cual solo podrá ser entregada a la contratante, quien es la única autorizada para revelar tal información. **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 Claudia Marina Gochez, Directora Jurídica. **IX. FORMA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** El contratista deberá movilizarse a las instalaciones de las cuatro empresas proveedoras que proporcionan los servicios objeto de este contrato, y obtener los documentos que servirán de base para cumplir con los fines de esta consultoría. **X. CESIÓN:** Queda expresamente prohibido al 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. **XI. GARANTÍAS:** El Contratista presentará, a la Defensoría del Consumidor, una garantía de Cumplimiento de Contrato consistente en una fianza, por el diez por ciento (10%) del monto total del contrato. La Garantía de Cumplimiento de Contrato, tendrá una vigencia de cuatro (4) meses y deberá ser presentada a la Defensoría del Consumidor dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la firma del presente contrato. El monto de la Garantía de Cumplimiento de Contrato, será pagadero a la Defensoría del Consumidor como indemnización por el incumplimiento de las obligaciones contractuales de la Contratista con respecto al Contrato. La Garantía de Cumplimiento de Contrato, será liberada por la Defensoría del Consumidor y devuelta a la Contratista a más tardar dentro de veinte (20) días calendario siguientes a la fecha en que el Contratista haya cumplido sus obligaciones contractuales, si ésta es requerida. **XII. 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. **XIII. 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. **XIV. PLAZO DE RECLAMOS:** A partir de la recepción formal del servicio la contratante podrá efectuar los reclamos necesarios respecto a cualquier inconformidad sobre los productos esperados durante el período que dure el contrato, y el contratista deberá solventar las observaciones en un plazo no mayor a CINCO (5) días hábiles posteriores al reclamo. **XV. 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 la Contratista, permitirá acreditar la obligación contractual resultante de dicha ampliación, modificación o prórroga, juntamente con este instrumento. **XVI. 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. **XVII. 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. **XVIII. 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, toda modificación será enmarcada dentro de los parámetros de la razonabilidad y buena fe. **XIX. 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. **XX. 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. **XXI. 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, de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública(LACAP), debiendo en tal caso emitirse la resolución de terminación correspondiente. **XXII. 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. **XXIII. 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 N° 20, Antiguo Cuscatlán, Teléfono 2526-9043 y 2526-9047; correo electrónico: uaci@defensoria.gob.sv . Para el Contratista:

La Libertad 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 dieciséis días del mes de octubre de dos mil doce.


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




Lic. José Eduardo Barrientos Aguirre.
El Contratista.