



**CARTA DE ENTENDIMIENTO  
ENTRE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR DE EL SALVADOR  
Y LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA DE LA  
REPÚBLICA DE GUATEMALA**

Ricardo Arturo Salazar Villalta, de \_\_\_\_\_ edad, \_\_\_\_\_ del domicilio de \_\_\_\_\_ con Documento Único de Identidad número \_\_\_\_\_

en este instrumento actuando en nombre y representación en calidad de Presidente de la DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR, Institución descentralizada del Gobierno de la República de El Salvador, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con autonomía en lo administrativo y presupuestario, con número de Identificación Tributaria cero seis uno cuatro - ciento ochenta mil ochocientos cinco - ciento uno - cuatro, calidad acreditada con el Acuerdo Ejecutivo número doscientos cuarenta y dos emitido por el señor Presidente de la República Profesor Salvador Sánchez Cerén, el treinta de abril de dos mil dieciocho, publicado en el Diario Oficial número setenta y ocho tomo cuatrocientos diecinueve, de esa misma fecha, y en el transcurso del presente instrumento se denominará LA DEFENSORÍA y Daniel Alejandro Pereira Ordoñez, de \_\_\_\_\_ años de edad, con Documento Personal de Identidad número \_\_\_\_\_ actuando en nombre y representación en calidad de Director de la DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR, institución del Ministerio de Economía de Guatemala, calidad acreditada con el acuerdo ministerial número cuatrocientos noventa y ocho guion dos mil diecisiete, de fecha veinticuatro de octubre de dos mil diecisiete y en el transcurso del presente instrumento se denominará DIACO.

**ANTECEDENTE.**

En el marco de la firma del Memorando de Entendimiento para Desarrollar un Acuerdo Internacional para la Cooperación en materia de Defensa del Usuario y del Consumidor suscrito entre el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor del Estado Plurinacional de Bolivia, la Defensoría del Consumidor de El Salvador, y el Viceministerio de Inversión y Competencia de Guatemala, firmado el día 6 de diciembre de 2018, en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, Bolivia, los comparecientes acordamos la presente Carta de Entendimiento la cual se regirá conforme a las siguientes cláusulas:

**PRIMERA.- Objeto General.**

El presente documento tiene como objeto establecer, entre las Partes, las bases generales de coordinación interinstitucional que facilite la actuación efectiva de manera permanente en la atención de casos de protección al consumidor, e impulso de planes de acción para promover los derechos de protección al consumidor tanto de salvadoreños como guatemaltecos, en la temporada de alto consumo entre ambos países o cuando las instituciones lo acuerden necesario.

**SEGUNDA.- Responsable de la ejecución técnica**

La Defensoría y la DIACO, se comprometen a elaborar conjuntamente un plan de trabajo que comprenderá las diferentes acciones estratégicas para garantizar la protección de los derechos de los usuarios y consumidores de ambos países en diferentes áreas, tales como: educación en consumo, difusión de información relevante en los medios de comunicación masiva, establecimiento de mecanismos para la atención oportuna y efectiva de los consumidores; seguimiento a quejas y denuncias de consumidores, capacitaciones e inspecciones a proveedores de bienes y



servicios de las zonas turísticas más visitadas en las temporadas vacacionales en cada uno de los países firmantes. Asimismo, ambas instituciones emitirán un informe de resultados de las acciones realizadas, los cuales intercambiarán en los tiempos que establezcan de mutuo acuerdo.

### TERCERA.- Comisión de seguimiento y ejecución del proyecto

Para la ejecución y seguimiento del presente acuerdo, cada una de las instituciones nombra como funcionario responsable a:

- Por parte de la Defensoría:
  1. Coordinadora del Centro de Solución de Controversias, Licenciada Paz Vanessa Hernández Serrano, correo electrónico: [pfernandez@defensoria.gob.sv](mailto:pfernandez@defensoria.gob.sv) y teléfono: 2231-8908
  2. Gerente de Atención Descentralizada, Licenciado Julio Humberto Aquino Castillo, correo electrónico: [jaquino@defensoria.gob.sv](mailto:jaquino@defensoria.gob.sv) y teléfono: 2526-9057
- Por parte de la DIACO:
  1. Jefa del departamento de Servicios al Consumidor, Licenciada Fabiola Esteban, correos electrónicos: [festeban@diaco.gob.gt](mailto:festeban@diaco.gob.gt) teléfono: (502) 25019600
  2. Conciliador; Licenciado Otto Castillo, correos electrónicos: [ocastillo@diaco.gob.gt](mailto:ocastillo@diaco.gob.gt) teléfono: (502) 25019600

La comunicación habitual entre los miembros de la comisión se realizará vía electrónica y telefónica y ocasionalmente se realizarán reuniones presenciales o videoconferencias, de preferencia presidida por los titulares de ambas instituciones, para conocer avances en la ejecución del presente acuerdo.

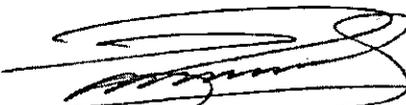
### CUARTA.- Solución de Controversias

Cualquier diferencia derivada de la interpretación y aplicación de la presente carta de entendimiento, será resuelta por las Partes de común acuerdo.

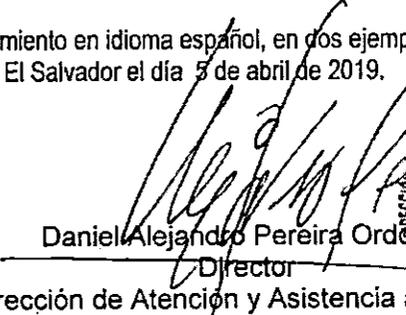
### QUINTA.- Vigencia

La presente carta de entendimiento tendrá aplicación indefinida. Este documento podrá ser revisado, modificado o ampliado a través de adendas las veces que sea necesario y a partir de la fecha de formalización por escrito, de común acuerdo y a petición expresa de cualquiera de las partes, las cuales una vez sean suscritas por las personas autorizadas para realizarlo, se entenderán que forman parte integrante del presente documento.

En fe de lo cual, se suscribe la presente carta de entendimiento en idioma español, en dos ejemplares de igual tenor y valor, en las Chinamas, departamento de Ahuachapán, El Salvador el día 5 de abril de 2019.

  
Ricardo Arturo Salazar Villalón  
Presidente  
Defensoría del Consumidor  
El Salvador



  
Daniel Alejandro Pereira Ordóñez  
Director  
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor  
Guatemala

