

Versión pública de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), se eliminan datos personales de las partes involucradas en el presente convenio (art. 6 literal "a" de la LAIP), los cuales se ubican en las páginas 1, 4 y 5 del documento.

CARTA COMPROMISO ENTRE DHL EXPRESS S.A DE C.V. Y LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR

NOSOTROS: DHL EXPRESS (EL SALVADOR) S.A. de C.V. con número de identificación número

domiciliada en

representada en este acto por el señor MARIO

ENRIQUE LOPEZ SILVA,

nacionalidad del

domicilio de

portador de su pasaporte

vigente a la fecha número

quien

actúan con poder "sin límite de suma", según consta en el Registro de Comercio al número

del Registro de otros contratos mercantiles,

del folio

al folio

en adelante y para efectos de este

contrato denominada "DHL" y por otra parte RICARDO ARTURO SALAZAR VILLALTA, de

años de edad,

del domicilio de

con Documento Único de Identidad número

y con Número de Identificación Tributaria

quien actúa en nombre y representación de la

Defensoría del Consumidor, Institución descentralizada del Gobierno de la República de El Salvador;

con personalidad y patrimonio propio, con número de Identificación Tributaria cero seiscientos

catorce - ciento ochenta mil ochocientos cinco - ciento uno - cuatro; en su calidad de Presidente

de dicha Institución, personería que hoy le es de ser legítima y suficiente por haber tenido a la vista:

a) Certificación de Acuerdo Ejecutivo número cincuenta y cinco, emitida por el señor Secretario

Jurídico de la Presidencia, licenciado Conan Tonathiu Castro en fecha once de junio de dos mil

diecinueve en la ciudad de San Salvador, donde consta que mediante el Acuerdo Ejecutivo número

cincuenta y cinco, dado por el señor Presidente de la República, don Nayib Armando Bukele Ortiz,

en Casa Presidencial, en la ciudad de San Salvador, a los diez días del mes de junio de dos mil

diecinueve, se nombró al compareciente como Presidente de la Defensoría del Consumidor, a partir

del día once de junio de dos mil diecinueve, para terminar periodo legal de funciones que finaliza el

primero de mayo del año dos mil veintitrés, publicado en el Diario Oficial número ciento ocho, tomo

número cuatrocientos veintitrés, de fecha once de junio de dos mil diecinueve; b) Certificación de

Acta de Juramentación de Funcionarios Públicos, que consta en el Libro de Actas de Juramentación

de Funcionarios Públicos que lleva la Presidencia de la República, extendida por el señor Secretario

Jurídico de la Presidencia, licenciado Conán Tonathju Castro, en fecha once de junio de dos mil diecinueve en la ciudad de San Salvador, donde consta que el compareciente rindió la protesta constitucional correspondiente en Casa Presidencial, San Salvador, el día diez de junio de dos mil diecinueve, de conformidad al artículo doscientos treinta y cinco de la Constitución de la República y artículos sesenta y seis, sesenta y siete y sesenta y ocho de la Ley de Protección al Consumidor; y que en el transcurso del presente instrumento me denominaré "EL CONTRATANTE" o "LA DEFENSORIA".

CONSIDERANDO:

- I. Que la sala de lo Contencioso administrativo mediante resolución de fecha 10 de julio de 2017 en el proceso de referencia 39/2008, ordenó al Banco Cuscatlán de El Salvador, Sociedad Anónima, que puede abreviarse Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A., la devolución al colectivo de consumidores afectado, de la cantidad que asciende a la suma de \$407,937.95 cobradas en concepto de recargo por inactividad de cuentas de ahorro durante el periodo comprendido de diciembre de 2005 hasta octubre de 2006.
- II. Que la Defensoría del Consumidor obtuvo del Registro Nacional de Personas Naturales -RNPN-, y de la Dirección General de Migración y Extranjería -DGME- la dirección en el exterior de 343 cuentas de beneficios de devolución pertenecientes a consumidores y que, en caso de lograrse una efectiva comunicación de los saldos a su favor, los consumidores podrían retirar la devolución correspondiente. La información proporcionada por el RNPN y la DGME es de carácter confidencial.
- III. Con la finalidad de proteger los derechos de las personas consumidores es necesario suscribir una carta compromiso para la coordinación entre DHL Express S. A de C. V. y la Defensoría del Consumidor, específicamente para la prestación del servicio de exportación para la notificación de 343 cartas a los consumidores titulares de cuentas afectadas que residen en el extranjero y que constituyen el objeto de la sentencia de la Sala de lo Contencioso Administrativo antes relacionada.

POR TANTO, con fundamento en lo anteriormente expuestos, acordamos suscribir la presente carta compromiso con los siguientes compromisos:

I. OBJETO

El presente compromiso tiene como finalidad principal la recolección, transporte y entrega de 343 cartas con dirección en el exterior, de las cuales dos corresponden a Canadá y trescientos cuarenta y una a los Estados Unidos de América, las que deben notificarse a los consumidores beneficiados con el reintegro por parte de Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A por el cobro de recargos en concepto de recargo por inactividad de cuentas de ahorro. Todo lo anterior, conforme a lo

establecido en la sentencia emitida por la Sala de lo Contencioso Administrativo en el proceso con referencia 39-2008.

II. PRECIO.

DHL Express S.A de C. V cobrará al Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A lo correspondiente a la tarifa por el servicio prestado así descrito, siendo la DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR, un intermediario entre el Banco y el proveedor para facilitar la entrega de documentos y/o paquetes que deberán notificarse.

III. TÉRMINOS Y CONDICIONES.

- a) DHL Express S. A de C. V se compromete a mantener estricta confidencialidad de toda la información entregada por la DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR para el cumplimiento del objetivo antes descrito.
- b) Por medio de la plataforma MyDHL+ se coordinará la entrega de la base de datos, así como la recolección de los documentos y/o paquetes de la DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR, en las instalaciones de la Dirección Vigilancia de Mercado, ubicadas en Calle Circunvalación #20, Plan Industrial de la Laguna, Antiguo Cuscatlán, La Libertad, de acuerdo al siguiente horario: los días de lunes a viernes de 8:00 a.m a 4:00 p.m. Se estará creando un usuario y contraseña al encargado de la Defensoría del Consumidor quien será el encargado de gestionar las recolecciones.
- c) La Defensoría del Consumidor se compromete al llenado de la guía o detalle de envío de las 343 cartas que entregue a DHL Express S.A. de C.V.
- d) La Defensoría del Consumidor tendrá el sistema integrado brindado por DHL Express S.A de C.V para el seguimiento y monitoreo de entrega de los documentos.
- e) DHL Express S.A. de C.V. entregarán los documentos y/o paquetes proporcionados por la DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR, para los fines del presente convenio en plazo aproximado de 3 días hábiles, las cuales deben ser entregadas en el exterior. Dicho plazo incluirá dos días hábiles después de haber realizado la recolección. Las partes entienden que DHL no garantiza los tiempos de tránsito y que los tiempos descritos son aproximados.
- f) La DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR deberá presentar las reclamaciones por escrito a DHL Express S. A de C. V, dentro del plazo de quince días hábiles a contar del día siguiente de la entrega de liquidación total por parte de DHL Express S. A de C. V. Las reclamaciones están limitadas a una por Envío y su finiquito será completo y final para toda pérdida y daño en relación a dicho Envío.
- g) DHL Express S. A de C. V efectuará la liquidación correspondiente con la DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR, Y será la DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR quien efectuará la liquidación respectiva con el Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A.

IV. MODALIDAD DE ENTREGA DE DOCUMENTOS Y PAQUETES

DHL no garantiza tiempos de tránsito de sus envíos; los siguientes tiempos son aproximados:

- 1 día hábil para recolección y clasificación de los documentos y/o paquetes.

- 2 días hábiles para realizar y colocar el envoltorio y elaboración de Acuses para la documentos y paquetes
- 3 días hábiles para la distribución de los documentos y/o paquetes fuera de El Salvador.
- servicio de acuse de recibido, formato exclusivo para la DEFENSORIA DEL Consumidor, que se emitirá puntualmente.
- Se realizarán 2 intentos de entrega de los documentos y/o paquetes.
- Si buzón, si bajo puerta, plasmar pequeña descripción del lugar donde se dejan los documentos y paquetes cuando no hay quien reciba.
- Liquidación física y digital con el detalle de los documentos y/o paquetes según estatus o razón del entrega y forma de entrega, devolución y motivo de devolución, extraviado; sobre este último estatus será responsabilidad de DHL Express, S.A. de C.V. responder al Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. de acuerdo a los términos y condiciones de contratación del servicio.
- Referente a los documentos y/o paquetes devueltos, es decir que no se entreguen al destinatario, serán entregados a la Defensoría del Consumidor.
- El costo de los servicios indicados será cancelado a DHL EXPRESS EL SALVADOR S.A. por Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A.

V. REMISIONES.

Por cada recolección, de la Defensoría del Consumidor entregará un memorando en el que hace constar la cantidad de piezas a entregar, el DHL Express S. A de C. V por su parte entregará una copia de la solicitud de Recolección y Orden de trabajo en la que se exprese cantidad exacta de documentos y paquetes, fecha y hora de recolección, firma y sello, del responsable de la entrega por parte de la DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR como el recolector de DHL Express S. A de C. V.

VI. RECLAMACIONES Y RESPONSABILIDADES

DHL Express S. A de C. V está obligado a aceptar las reclamaciones relativas a los envíos de documentos y paquetes que entregue la DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR, siempre y cuando esta última presente las reclamaciones por escrito y dentro del plazo de quince días hábiles posterior a la entrega de liquidación de parte de DHL Express S. A de C. V. Las reclamaciones están limitadas a una por envío y su finiquito será completo y final para toda pérdida y daño en relación a dicho envío.

VII. VIGENCIA DEL CONVENIO.

El presente convenio tendrá vigencia hasta que finalice el procedimiento de entrega de las 343 cartas a las que se hace referencia al inicio de la presente carta compromiso.

VIII. NOTIFICACIONES.

Todo aviso que cualquiera de las partes despare dar a la otra será por escrito, en el caso del DHL Express S. A de C. V.

en el caso de la DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR, los avisos se deberán entregar en las instalaciones de la Dirección Vigilante de Mercado, ubicadas en Calle Circunvalación #20, Plan Industrial de La Laguna, Antiguo Cuscatlán, La Libertad.

Admisimo para mayor inmediater, la persona contacto por parte de la DEFENSORIA DEL CONSUMIDRO es la Dra. Diana Veronica Burgos de Montoya, Directora de Vigilancia de Mercado, que puede ser contactada por medio de su correo electrónico dlburgos@defensoria.rcob.sv o en el número de teléfono 2526-9029.

Por parte del DHL Express S. A de C. V, es la Señora, quien puede ser contactada por medio de su correo electrónico o en el número de teléfono

Estando las partes de acuerdo con el contenido de todos y cada uno de los puntos que conforman la presente carta compromiso, se firma en dos ejemplares de igual valor, en la ciudad de San Salvador, a los veinticuatro días del mes de julio de dos mil diecinueve.



LIC. RICARDO ARTURO SALAZAR VILLALÓN

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR



LIC. MARIO ENRIQUE LÓPEZ SILVA,
Apoderado Legal

DHL EXPRESS S.A DE C.V

DHL EXPRESS EL SALVADOR, S.A. DE C.V.