

DECRETO No. 282

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR,

CONSIDERANDO:

- I. Que de conformidad con el artículo 131, ordinal 5º. de la Constitución, corresponde a este Órgano del Estado "decretar, interpretar auténticamente, reformar y derogar las leyes secundarias".
- II. Que mediante Decreto Legislativo No. 776, de fecha 31 de agosto del año 2005, publicado en el Diario Oficial No. 166, Tomo No. 368, de fecha ocho de septiembre de 2005, se emitió la Ley de Protección al Consumidor, la cual tiene por objeto proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores, así como establecer el Sistema Nacional de Protección al Consumidor y la Defensoría del Consumidor como institución encargada de promover y desarrollar la protección de los consumidores, disponiendo su organización, competencia y sus relaciones con los órganos e instituciones del Estado y los particulares, cuando requiera coordinar su actuación.
- III. Que en la actualidad, se han detectado ciertos vacíos en la relacionada ley, que permiten que los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones sean vulnerados a través de prácticas irregulares por parte de los operadores y quienes prestan los servicios, en razón de lo cual se vuelve necesario emitir reformas a dicho cuerpo normativo con la finalidad de garantizar y fortalecer el ejercicio de los derechos de los consumidores, así como la calidad de los servicios proporcionados por el sector de telecomunicaciones.

POR TANTO,

en uso de sus facultades constitucionales y a iniciativa del diputado: Juan José Martel; y con el apoyo de las diputadas y los diputados: Norman Noel Quijano González, José Serafin Orantes Rodríguez, Yanci Guadalupe Urbina González, Alberto Armando Romero Rodríguez, José Francisco Merino López, Mario Marroquín Mejía, Gustavo Danilo Acosta Martínez, Miguel Ángel Alfaro, Damián Alegría, José Antonio Almendariz Rivas, Dina Yamileth Argueta Avelar, Rina Idalia Araujo de Martínez, Rodrigo Ávila Avilés, Lucía del Carmen Ayala de León, Ana Lucía Baires de Martínez, Marta Evelyn Batres Araujo, Raúl Beltrán, Yolanda Anabel Bellosó Salazar, Douglas Antonio Cardona Villatoro, Manuel Orlando Cabrera Candray, Catalino Antonio Castillo Argueta, Silvia Alejandrina Castro Figueroa, Felisa Guadalupe Cristales Miranda, Rosa Alma Cruz Marinero, Tomás Emilio Corea Fuentes, Nidia Díaz, Margarita Escobar, José Edgar Escolán Batarse, Julio César Fabián Pérez, Juan Manuel de Jesús Flores Comejo, Carlos Alberto García Ruiz, María Elizabeth Gómez Perla, Norma Guisela Herrera de Portillo, Erick Adenir Hernández Portillo, José Andrés Hernández Ventura, Maytee Gabriela Irabeta Escalante, Ana Mercedes Larrave de Ayala, Mauricio Roberto Linares Ramírez, Reynaldo Antonio López Cardoza, José Mauricio López Navas, Hortensia Margarita López Quintana, Audelia Guadalupe López de Kleutgens, Arturo Simeón Magaña Azmitia, Rodolfo Antonio Martínez, Carmen Milena Mayorga Valera, Rocío Yamileth Menjivar Tejada, Silvia Estela Ostorga de Escobar, Jeannette Carolina Palacios de Lazo, José Javier Palomo Nieto, Francisco Javier Pérez Alvarenga, María Isaura Pineda, Mario Antonio Ponce López, René Alfredo Portillo Cuadra, Milton Ricardo Ramírez Garay, David Ernesto Reyes Molina, Carlos Armando Reyes Ramos, Daniel Alcides Reyes Rubio, Monica del Carmen Rivas Gómez, Rosa María Romero, Karla María Roque Carpió, Jorge Luis Rosales Ríos, Jaime Orlando Sandoval Leiva, Karina Ivette Sosa de Rodas, José Luis Urias, Javier Antonio Valdez Castillo, Mauricio Ernesto Vargas Valdez, Ricardo Andrés Velasquez Parker, Marcela Guadalupe Villatoro Alvarado, Francisco José Zablah Safie y Claudia María Zamora de Ramírez.

DECRETA, las siguientes:

## REFORMAS A LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Art. 1.- Adiciónase un literal n) al artículo 18 de la siguiente manera:

- "n) Realizar gestiones con fines comerciales y publicitarios, así como de cobros al deudor, codeudor, fiador o sus familiares, fuera de días y horas hábiles, mediante repetitivos mensajes cortos de texto (SMS) o mensajes multimedia (MMS), llamadas telefónicas, correos electrónicos u otras modalidades, más allá de los alcances que establecen las leyes. Esta prohibición también es aplicable a las personas naturales o jurídicas que se dediquen a gestiones de cobro.

Para efectos de esta disposición, se entenderá por días y horas hábiles el tiempo comprendido de lunes a viernes, desde las ocho de la mañana hasta las seis de la tarde".

Art. 2.- Incorporáse, después del artículo 21-B del Capítulo III, del Título I, una "Sección Especial" que se denomine "Protección al Consumidor de los Servicios de Telecomunicaciones"; asimismo, adiciónase los artículos 21-C y 21-D, con sus respectivos acápites, de la siguiente manera:

"SECCIÓN ESPECIAL

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LOS SERVICIOS DE  
TELECOMUNICACIONES

Obligaciones especiales para los operadores de los servicios de telecomunicaciones

Art. 21-C.- Los operadores de servicios de telecomunicaciones, en sus relaciones contractuales con los consumidores de los referidos servicios, están obligados según el caso, a cumplir con lo siguiente:

- 1) Poner a disposición una línea gratuita de atención al consumidor, en la cual deberán brindar al usuario un número de gestión que identifique la consulta o reclamo realizado.
- 2) Brindar de manera continua y sin interrupciones injustificadas los servicios que han sido contratados.
- 3) Brindar información relacionada con los derechos de los consumidores y las condiciones de prestación de los servicios.
- 4) Ofrecer a los consumidores diferentes plazos contractuales en sus planes comerciales, entre los que al menos deberán existir tres, seis y doce meses. En el caso que no medie contrato por adquisición de equipos o aparatos, se deberá ofrecer al usuario un plan comercial sin plazos de permanencia obligatoria.

El contrato de servicio de telecomunicaciones deberá ser independiente del contrato relativo a las terminales o equipos.

- 5) Informar de forma completa, precisa, veraz, clara y oportuna de las condiciones relativas a la utilización de los servicios de itinerancia de voz y datos (roaming).
- 6) Notificar al consumidor por cualquier medio y de forma gratuita, cuando esté por superar el límite máximo establecido de los servicios contratados de itinerancia de voz y datos (roaming) a efecto que el consumidor decida la continuación o suspensión del mismo. En caso de no existir una respuesta por parte del consumidor a la notificación, el operador procederá a la suspensión del servicio durante el período de itinerancia.
- 7) Acreditar al siguiente ciclo de facturación la cantidad de datos contratados disponibles y los minutos no consumidos bajo la modalidad postpago de los servicios de telefonía y transmisión de datos por cualquier clase de tecnología o por medio de internet, ya sean fijas o móviles, en los mismos términos y condiciones pactadas. Para tal efecto el operador deberá informar por cualquier medio y de forma gratuita al iniciar el siguiente ciclo de facturación, los minutos y datos que fueron trasladados.

Los minutos y los datos no consumidos podrán acumularse hasta por noventa días, cuando aplicare.

- 8) Mantener la vigencia ilimitada en el saldo de la modalidad prepago de telefonía, pines, recargas electrónicas y traslados de saldos, paquetes de minutos activos y cuentas de datos activas; exceptuando los siguientes casos:
  - a) Inactividad del número telefónico por no registrar en éste movimiento alguno de entrada o salida de llamadas, pines, recargas electrónicas y traslados de saldos, paquetes de minutos activos y cuentas de datos activas en el término de al menos seis meses calendario.
  - b) Cuando los saldos y paquetes que estuvieren a favor del usuario, expiren de forma automática al momento de la portación del número telefónico.

Lo anterior sin perjuicio de que los operadores comercialicen promociones con vigencia limitada.

- 9) Realizar de forma gratuita el cambio de modalidad de prepago a postpago o viceversa, de los servicios de telefonía y transmisión de datos por cualquier clase de tecnología o por medio de internet, ya sean fijas o móviles, cuando el consumidor así lo solicite, una vez finalizado el contrato. El cambio de la modalidad de prepago a postpago, estará sujeto a que el consumidor cumpla con los requisitos establecidos para contratar.

- 10) Mantener la cantidad de datos contratados disponibles y los minutos no consumidos, cuando el consumidor solicite el cambio de modalidad de prepago a postpago o viceversa.
- 11) Brindar acceso permanente y gratuito a los números de urgencia y emergencia de los servicios de asistencia pública, definidos en el plan de numeración telefónica aprobado por la SIGET.
- 12) Incluir siempre la opción de atención personalizada al cliente por un agente, para todas las gestiones que los consumidores realizan por teléfono, independientemente de los sistemas automatizados que pongan al servicio del cliente.
- 13) Remitir por el medio que el consumidor señale, las modificaciones a los contratos cuando se realicen por medio telefónico.
- 14) Permitir que la desactivación a suscripciones, concursos masivos y juegos, entre otros, habilitados a través de mensajes cortos de texto (SMS) o mensajes multimedia (MMS) pueda realizarse de manera fácil y gratuita, utilizando al menos el mismo medio por el que fue contratado.
- 15) Incluir de manera gratuita en la facturación mensual el detalle de los cargos por mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS), ya sea de suscripciones, concursos, juegos, chats u otros que no estuvieren contemplados en el contrato original del servicio. En la modalidad de las contrataciones prepago, el operador notificará de forma gratuita cada cargo aplicado por dichas suscripciones.
- 16) Poner a disposición del consumidor un mecanismo de comunicación fácil y gratuito, para que el usuario cancele o deshabilite el recibimiento de promociones u ofertas a través de mensajes cortos de texto (SMS) o mensajes multimedia (MMS), correo electrónico, llamadas telefónicas o cualquier otro mecanismo de difusión de publicidad que utilice el operador.
- 17) Deberán depositar los contratos de adhesión, formularios y anexos en la Defensoría del Consumidor la que verificará en un plazo no mayor a noventa días contados a partir del respectivo depósito, que cumplan lo correspondiente a los derechos del consumidor, debiendo hacer ésto en su caso, las observaciones pertinentes dentro del mismo plazo, de conformidad al procedimiento establecido en el Reglamento de la presente ley.
- 18) Informar al consumidor del envío del dato negativo del historial de crédito a la agencia de información de datos, con al menos veinte días de anticipación.

#### Prohibiciones especiales para los operadores de los servicios de telecomunicaciones

Art. 21-D.- Se prohíbe a los operadores de los servicios de telecomunicaciones incurrir en las siguientes conductas:

- 1) Utilizar la información personal y crediticia proporcionada por el consumidor para fines distintos de los autorizados expresamente por éste.
- 2) Negar al consumidor que haya contratado los servicios regulados por la presente ley, copia del contrato suscrito y sus anexos.
- 3) Condicionar al consumidor a la adquisición o arrendamiento de un equipo ante el mismo operador, para la contratación de un servicio.
- 4) Condicionar la contratación del servicio solicitado por el consumidor a la contratación de otros servicios o planes no solicitados por éste.
- 5) Suspender unilateralmente la ejecución del contrato, salvo los casos previstos en la ley.
- 6) Incluir en los contratos todo tipo de cláusulas abusivas.
- 7) Celebrar contratos con los consumidores, en los cuales no se exprese principalmente y de forma clara la existencia de plazos forzosos de permanencia, cuando aplicare, las obligaciones, derechos, tarifas, cláusulas de terminación del contrato sin responsabilidad al consumidor en caso de incumplimiento del proveedor, así como las formas de pago de valores en caso de terminación anticipada, las condiciones expresas en que se le proporcionará el servicio al consumidor, y la cobertura que éste obtendrá. El incumplimiento a esta obligación podrá dar lugar a la terminación del contrato.
- 8) Decidir arbitrariamente el plazo de la prórroga contractual.
- 9) Efectuar cargos o cobros adicionales por mensajes cortos de texto (SMS), mensajes multimedia (MMS) o cualquier otro medio, como condición para que el consumidor acceda a promociones.
- 10) Exigir a los consumidores el pago de forma anticipada y sin haber transcurrido el periodo de servicio correspondiente, por los servicios de telecomunicaciones en la modalidad de postpago.

11) Negarse a recibir o restringir, dentro de sus agencias, el pago en efectivo por los servicios contratados".

Art. 3.- Adiciónase al artículo 42 de las infracciones leves, los literales k), l) y m) de la siguiente manera:

- "k) Incumplir la obligación relativa a poner a disposición de los consumidores de los servicios de telecomunicaciones una línea gratuita de atención al usuario, así como no proporcionar un número de gestión;
- l) Limitar el acceso permanente y gratuito a los números de urgencia y emergencia de los servicios de asistencia pública, definidos en el plan de numeración telefónica aprobado por la SIGET;
- m) No poner a disposición del consumidor en los sistemas de servicio al cliente la atención personalizada por un agente de conformidad con el numeral 12) del artículo 21-C de la presente ley".

Art. 4.- Refórmase el literal f), y adiciónase al artículo 43 de las infracciones graves, los literales q), r) y s), de la siguiente manera:

- "f) Fabricar, importar, empacar, distribuir o comercializar bienes en los que no se cumplan las normas técnicas vigentes, así como comercializar servicios que no las cumplan;
- q) Interrumpir los servicios de telecomunicaciones contratados o no brindarlos de manera continua;
- r) Incumplir con lo establecido en el numeral 4), del artículo 21-C de la presente ley, relativo al ofrecimiento y contratación de servicios;
- s) Incumplir las obligaciones relativas a los mensajes de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS) contenidas en los numerales 14), 15) y 16) del artículo 21-C de la presente ley".

Art. 5.- Refórmase el literal n), adiciónase los literales r), s), t), u), v), w), x), y) y z) e incorpórase un inciso segundo con los numerales 1) y 2), en el artículo 44 de las infracciones muy graves de la siguiente manera:

- "n) Utilizar formularios o contratos de adhesión con sus anexos que no fueron depositados previamente, estando obligado a ello, o utilizar diferentes de los aprobados, o hacer uso de aquellos que fueron rechazados, de conformidad con los artículos 21-C numeral 17), y 22 de esta ley; y al artículo 14, inciso quinto de la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacional.
- r) Incumplir con la obligación de notificar al consumidor cuando esté por superar el límite máximo establecido de los servicios contratados de itinerancia de voz y datos (roaming); así como no respetar la decisión del consumidor sobre la continuación del servicio, de conformidad a lo establecido en el numeral 6) del artículo 21-C de la presente ley;
- s) Incumplir con las obligaciones especiales a los operadores de los servicios de telecomunicaciones establecidas en los numerales 7), 8), 9) y 10) del artículo 21-C de la presente ley;
- t) Suspender unilateralmente la ejecución del contrato de servicio de telecomunicaciones;
- u) No expresar en las cláusulas de los contratos de servicio de telecomunicaciones, las condiciones establecidas en el numeral 7) del artículo 21-D de la presente ley;
- v) Exigir al consumidor del servicio de telecomunicaciones, el pago de cargos adicionales como condición para acceder a cualquier tipo de promoción, así como el pago anticipado del servicio de conformidad con lo establecido en los numerales 9) y 10) del artículo 21-D de la presente ley;
- w) No recibir o restringir el pago en efectivo, en los términos establecidos en el numeral 11) del artículo 21-D de la presente ley;
- x) Exigir al consumidor el pago por el envío o recepción de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS) para la obtención de premios, beneficios o para el acceso a promociones de telefonía móvil cuando éstos sean ofertados por el proveedor del servicio;
- y) El incumplimiento de la prohibición relativa a realizar llamadas telefónicas, enviar mensajes de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS), correos electrónicos u otras modalidades, con fines comerciales y publicitarios en horas hábiles, de conformidad al literal n) del artículo 18 de la presente ley; y

- 2) No informar al consumidor del envío del dato negativo de su historial de crédito de acuerdo a lo establecido en el numeral 18 del artículo 21-C de la presente ley.

También son infracciones muy graves, las siguientes:

- 1) No especificar claramente en el contrato de servicio de telecomunicaciones respectivo, los términos y condiciones bajo los cuales se prestará el servicio, especialmente en lo referente a calidad, cobertura, tarifas, itinerancia de voz y datos (roaming), continuidad del mismo, velocidad, cantidad de datos contratados disponibles y duración de navegación.
- 2) No informar de las tarifas cobradas por el servicio público de telefonía fija y móvil, servicio de transmisión de datos por cualquier clase de tecnología o por medio de internet, servicios de difusión de televisión por suscripción por medios alámbricos o inalámbricos, y servicios de itinerancia de voz y datos (roaming), en cualquier modalidad de contratación, sean éstos prepago o postpago, o cualquier otra que pueda pactarse; así como no proporcionar factura digital o física, de acuerdo a lo establecido por el usuario, ni informar con anticipación de los cortes de estos servicios para efectuar tareas de mantenimiento o del tiempo de duración estimado de los mismos".

#### Disposición Transitoria

Art. 6.- Los proveedores de los servicios de telecomunicaciones depositarán en la Defensoría del Consumidor, los formularios de contratos de adhesión y sus anexos para su revisión y autorización dentro de un plazo no mayor a quince días después de la entrada en vigencia del presente decreto; vencido dicho plazo, no podrán suscribir contratos utilizando los formularios que no hayan sido depositados.

Art. 7.- El presente decreto entrará en vigencia ocho días después de su publicación en el Diario Oficial.

DADO EN EL SALÓN AZUL DEL PALACIO LEGISLATIVO: San Salvador, a los veintisiete días del mes de marzo del año dos mil diecinueve.-

NORMAN NOEL QUIJANO GONZÁLEZ,  
PRESIDENTE.

JOSÉ SERAFÍN ORANTES RODRÍGUEZ,  
PRIMER VICEPRESIDENTE.

GUILLERMO ANTONIO GALLEGOS NAVARRETE,  
SEGUNDO VICEPRESIDENTE.

YANCI GUADALUPE URBINA GONZÁLEZ,  
TERCERA VICEPRESIDENTA.

ALBERTO ARMANDO ROMERO RODRÍGUEZ,  
CUARTO VICEPRESIDENTE.

JOSÉ FRANCISCO MERINO LÓPEZ,  
PRIMER SECRETARIO.

RODOLFO ANTONIO PARKER SOTO,  
SEGUNDO SECRETARIO.

NORMA CRISTINA CORNEJO AMAYA,  
TERCERA SECRETARIA.

PATRICIA ELENA VALDIVIESO DE GALLARDO,  
CUARTA SECRETARIA.

NUMAN POMPILIO SALGADO GARCÍA,  
QUINTO SECRETARIO.

MARIO MARROQUÍN MEJÍA,  
SEXTO SECRETARIO.

CASA PRESIDENCIAL: San Salvador, a los nueve días del mes de abril del año dos mil diecinueve.

PUBLÍQUESE,

SALVADOR SÁNCHEZ CERÉN,  
PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA.

MERLIN ALEJANDRINA BARRERA LÓPEZ,  
VICEMINISTRA DE COMERCIO E INDUSTRIA,  
ENCARGADA DEL DESPACHO DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA.