

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA DE CIENCIAS JURÍDICAS



**Universidad de El Salvador**

*Hacia la libertad por la cultura*

EL PAPEL DEL ESTADO SALVADOREÑO DE TUTELAR LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, CON ESPECIAL REFERENCIA AL DERECHO A LA INFORMACIÓN QUE TIENEN LOS USUARIOS DE TELEFONÍA MÓVIL EN EL DEPARTAMENTO DE SAN SALVADOR EN EL AÑO 2014

TRABAJO DE GRADO PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADO (A) EN CIENCIAS JURÍDICAS

PRESENTADO POR:

EDWIN OMAR MELGAR GONZÁLEZ

GLENDIA EDELMIRA NIETO RAMÍREZ

ZOILA ELVIRA SOSA POLANCO

DOCENTE ASESOR:

Dr. LUIS ALONSO RAMÍREZ MENÉNDEZ

CIUDAD UNIVERSITARIA, SAN SALVADOR, AGOSTO 2017

**TRIBUNAL CALIFICADOR**

DOCTOR. MATEO ÁLVAREZ GUZMÁN

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

LICENCIADO. JESÚS ERNESTO PEÑA MARTÍNEZ

**SECRETARIO DEL TRIBUNAL**

DOCTOR. LUIS ALONSO RAMÍREZ MENENDEZ

**VOCAL DEL TRIBUNAL**

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

MSC. ROGER ARMANDO ARIAS

**RECTOR**

DR. MANUEL DE JESÚS JOYA

**VICERRECTOR ACADEMICO**

ING. NELSON BERNABE GRANADOS ALVARADO

**VICERRECTOR ADMINISTRATIVO**

LIC. CRISTÓBAL HERNÁN RIOS BENÍTEZ

**SECRETARIO GENERAL**

LIC. RAFAEL HUMBERTO PEÑA MARÍN

**FISCAL GENERAL**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES**

DRA. EVELYN BEATRIZ FARFÁN MATA

**DECANO**

DR. JOSÉ NICOLÁS ASCENCIO HERNÁNDEZ

**VICEDECANO**

MSC. JUAN JOSÉ CASTRO GALDÁMEZ

**SECRETARIO**

LIC. RENÉ MAURICIO MEJÍA MÉNDEZ

**DIRECTOR DE LA ESCUELA DE CIENCIAS JURÍDICAS**

LIC. MIGUEL ÁNGEL PAREDES BERMÚDEZ

**DIRECTOR DE PROCESOS DE GRADUACION**

LICDA. MARIA MAGDALENA MORALES

**COORDINADORA DE PROCESOS DE GRADUACIÓN**

**DE LA ESCUELA DE CIENCIAS JURÍDICAS**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecer especialmente a mí mama por su apoyo incondicional y sus palabras siempre acertadas a la hora de darme ánimos a seguir en esta travesía, ya que sin ella no podría haber llegado a ser la persona que soy.

A mi papa que, aunque no esté conmigo, estaría orgulloso de ver uno de mis mayores triunfos académicos, donde este estará feliz de mi logro.

A mis hermanos Oscar, Julio y Alejandra, por siempre estar pendientes de mí en todo momento y darme una razón más para no darme por vencida.

A mi querido Elías Antonio Evangelista, por estar siempre conmigo de manera incondicional, ya que sus consejos y motivaciones me hicieron por sobre todas las cosas no perder la iniciativa.

A mi amigo fiel que me ama con todos mis defectos... Gracias por no abandonarme y siempre estar conmigo, doy gracias porque llegaste a mi vida.

A mis compañeros de tesis que a pesar de los obstáculos no perdimos el entusiasmo e iniciativa, de verdad me siento confortada por el trabajo que realizamos.

A mis amigos por estar pendientes de mis avances y siempre tener palabras de aliento para mí.

Zoila Elvira Sosa Polanco.

## **AGRADECIMIENTOS**

A DIOS por darme la sabiduría, fortaleza, paciencia, por escuchar mis oraciones para culminar esta etapa de mi vida, ya que sin el nada hubiera sido posible.

A mi mamá Sonia por su apoyo incondicional, por su esfuerzo y sacrificio brindado para poder alcanzar con éxito mis estudios, a mi papá Oscar por incentivar me a seguir adelante, mostrándome ambos su amor, comprensión y por tenerme siempre en sus oraciones, gracias infinitas gracias.

A mis hermanos Gloria y David por el apoyo moral, por inspirarme a concluir uno de mis éxitos.

A toda mi familia que creyó en mí, por su confianza, por sus palabras de aliento para continuar en aquellos momentos de flaqueza, que me impulsaron a continuar y lograr este esfuerzo académico.

A Carlos por llegar a mi vida e incentivar me a seguir luchando para culminar mi carrera.

A Doris y Yani, que siempre estuvieron conmigo apoyándome en momentos académicos, por su amistad, comprensión, cariño y por todos los momentos de alegría que compartimos.

A mis compañeros de tesis por su empeño y dedicación al realizar esta investigación.

Y a mis amigos que de alguna manera ayudaron para que pudiera lograr este triunfo.

Glenda Nieto.

## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero agradecer y dedicar en especial, a mi abuelo Isidro González quién en vida y desde el cielo; sus brazos siempre se abrían cuando quería un abrazo, su corazón comprendía cuando necesitaba un amigo, sus ojos tiernos se endurecían cuando me hacía falta una lección; su fuerza y su amor me guiaron, y me dieron las alas para volar por la vida.

A mis Padres porque a pesar de las adversidades siempre me han apoyado y a quienes debo este triunfo profesional, a mi abuela por su ayuda y estar siempre pendiente de mí, a mis hermanos, a mis tías en especial a mi tía Romy González por creer en mí y apoyarme, a mis primos por también brindar su ayuda.

A mi hija Valeria Melgar, quien, con su llegada como regalo de Dios, aumentó mis ganas y deseos de superarme, siempre fue y será mi más grande inspiración, ya que a pesar de mis desaciertos siempre me ha amado infinitamente.

A mis Compañeras de tesis Zoila Polanco y Glenda Nieto, por haberme comprendido, por su paciencia y apoyo en todo este proceso y por todo el tiempo dedicado a este trabajo.

A toda mi familia, amigos y demás personas que de una u otra forma contribuyeron para que alcanzara esta meta.

Edwin Omar Melgar González.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecer de manera especial a nuestro asesor de tesis doctor Luis Alonso Ramírez Menéndez, ya que sin el apoyo y confianza que depositó en nuestro grupo no hubiese sido posible la realización de la presente investigación.

Nos enorgullece que gracias a su paciencia, pudimos cumplir con el objetivo que iniciamos en esta travesía, nos llena de regocijo que gracias a su guía cumplimos un objetivo más en nuestras vidas académicas. Gracias infinitas por habernos guiado en este camino lleno de muchas adversidades.

Edwin Omar Melgar, Zoila Elvira Sosa y Glenda Edelmira Nieto

## INDICE

RESUMEN

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS

INTRODUCCIÓN

i

### **CAPITULO I**

**PLANTEAMIENTO, FORMULACIÓN Y DELIMITACIÓN DEL  
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1

1.1. Planteamiento del problema

1.2. Identificación de la Situación Problemática

7

1.3. Formulación del Problema

8

1.4. Delimitación del Tema de Investigación

1.5. Objetivos de la Investigación

9

1.5.1. Objetivo General

1.5.2. Objetivos Específicos

1.6. Justificación de la Investigación

10

### **CAPITULO II**

**ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL DERECHO A LA**

**INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS DE TELEFONÍA**

15

2.1. Antecedentes de los Derechos de los Consumidores



2.1.1. Directrices de las Naciones Unidas sobre Protección al Consumidor	18
2.1.2. Concepto de Derecho del Consumidor	19
2.1.3. Definición de Derecho de Consumidor	20
2.2. Antecedentes históricos del Derecho a la Información	21
2.3. Antecedentes históricos del derecho a la información en El Salvador	23
2.4. Antecedentes históricos de las telefonías en El Salvador	27
2.5. Antecedentes jurídicos de protección a los derechos de los consumidores, con especial referencia al derecho a la información de los usuarios de telefonía en El Salvador	31
2.5.1. Constitución	
2.5.2. Ley de Protección al Consumidor	32
2.5.3. Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor	35
2.5.4. Ley de Creación de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones	36
2.6. Relación de consumo	37
2.6.1. Definición de relación de consumo	
2.6.2. Relación de consumo entre usuarios del servicio público de telefonía y los agentes económicos de telefonía	38
2.7. Métodos Alternos de Solución de Controversias	40

2.7.1. Avenimiento	43
2.7.2. Conciliación	45
2.7.3. Mediación	49
2.7.4. Arbitraje	50

### **CAPITULO III**

#### **CONSIDERACIONES DOCTRINARIAS Y TEÓRICAS DEL DERECHO**

#### **A LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO**

#### **DE TELEFONIA MOVIL** 56

3.1. Definición de derecho a la información	57
3.1.1. Derecho a la información de los consumidores	
3.1.2. Naturaleza jurídica	61
3.1.3. Características	63
3.2. Las compañías telefónicas como proveedores de bienes y servicio	68
3.2.1. Tigo	70
3.2.2. Movistar	73
3.2.3. Claro	76
3.2.4. Digicel	80
3.3. El deber de informar como una obligación por parte de los agentes económicos	81

3.4. La Defensoría del Consumidor como ente encargado de velar por los derechos de los consumidores	85
3.4.1. Análisis sobre la eficacia de la Defensoría del Consumidor en la protección del derecho a la información de los consumidores	
3.4.2. Recepción de denuncias	
3.4.3. Área de verificación y vigilancia	86
3.4.4. Educación, información y participación ciudadana	
3.5. Procedimiento administrativo	87
3.5.1. Centro de Solución de Controversias	
3.5.2. Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor	
3.5.2.1. Procedimiento Sancionador Administrativo	88
3.5.2.2. Medidas cautelares	91
3.5.2.3. Resolución	92
3.5.2.4. Sobreseimiento	94
3.5.2.5. Absolución	
3.5.2.6. Desistimiento	95
3.5.2.7. Sanción	96
3.5.3. Recurso de Revocatoria	98
3.5.4. Procedimiento simplificado innovador en la Ley de Protección	

al Consumidor	100
3.5.5. La Acción Contenciosa Administrativa	101
3.5.5.1. Proceso Contencioso Administrativo	102
3.6. La Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones	104
3.6.1. Aplicación de tratados, leyes y reglamentos que regulen las actividades del sector de telecomunicaciones	
3.6.2. Informar a la autoridad respectiva de la existencia de prácticas que atenten contra la libre competencia	106
3.6.3. Medios que la SIGET emplea a fin de informar a los consumidores	
3.6.4. Procedimiento ante la SIGET	109
3.6.5. De la resolución de conflictos	110
3.6.6. Casos en los cuales la SIGET remite a la Defensoría del Consumidor para su conocimiento	111
3.7. La información como motivador de conducta de los consumidores	
3.8. Publicidad engañosa	114
3.8.1. Definición de publicidad	
3.8.2. Clasificación de la publicidad	
3.8.2.1. Publicidad desleal	115
3.8.2.2. Publicidad abusiva	

3.8.2.3. Definición de publicidad engañosa	
3.8.3. La existencia de publicidad engañosa	116
3.8.4. Responsabilidad por publicidad engañosa	119
3.8.5. Responsabilidad por falta de información	122

#### **CAPITULO IV**

#### **NORMAS QUE REGULAN EL DERECHO A LA INFORMACIÓN**

#### **DE LOS CONSUMIDORES EN LA LEGISLACION SALVADOREÑA,**

#### **EN EL SISTEMA INTERAMERICANO Y SISTEMA UNIVERSAL**

<b>DE PROTECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS</b>	125
4.1. El derecho a la información en el derecho salvadoreño	127
4.1.1. Constitución de la República de El Salvador	
4.1.2. Ley de Protección al Consumidor como aplicación supletoria a la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas	130
4.1.2.1. Autoridad competente	131
4.1.2.2. Competencia de la Defensoría del Consumidor	132
4.1.2.3. Procedimiento para la rectificación, modificación y cancelación de datos, ante el agente económico o ante la agencia de información de datos	133

4.1.2.4. Procedimiento para la rectificación, modificación y cancelación de datos en la Defensoría del Consumidor	137
4.1.3. Nuevo Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor en concordancia con la Ley de Protección al Consumidor	138
4.2. Sistema Interamericano de Derechos Humanos y la Protección del Derecho a la Información	144
4.2.1. Declaración Americana de Derechos y Deberes del Hombre	
4.2.2. Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José)	147
4.2.3. Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (Protocolo de San Salvador)	151
4.3. Sistema Universal de Protección de Derechos Humanos y la protección del derecho a la información	153
4.3.1. Declaración Universal de Derechos Humanos (1948)	
4.3.2. Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1996)	156

## **CAPÍTULO V**

### **ROL DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR COMO**

### **ENTE ENCARGADO DE PROTEGER LOS DERECHOS DE**

<b>LOS CONSUMIDORES</b>	159
5.1. Proveedores más denunciados por semestre, durante el 2014	
5.1.1. Cuadro comparativo de denuncias por semestre, durante el 2014	164
5.2. Proveedores más denunciados del sector de telecomunicaciones en general, durante 2014	165
5.3. Proveedores más denunciados de telefonía en el departamento de San Salvador, durante 2014	167
5.3.1. Denuncias de telefonía cerradas en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor en el departamento de San Salvador, durante el 2014	169
5.3.2. Denuncias de telefonía recibidas en el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor en el departamento de San Salvador, durante 2014	171
5.4. Detalle de resoluciones emitidas por semestre por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, durante el año 2014	173
5.4.1. Análisis de resoluciones emitidas por el Tribunal Sancionador del año 2014	175
5.4.2. Inconstitucionalidad del artículo 42 letra “e” y su incidencia en el artículo 27 de la Ley de Protección al Consumidor	186
5.5. Conclusiones y Recomendaciones	190

5.5.1 Conclusiones	
5.5.2. Recomendaciones	192
Bibliografía	194



## RESUMEN

Esta investigación se inicia destacando la importancia que tiene el Estado Salvadoreño de tutelar los derechos de los usuarios del servicio público de telefonía, siendo este servicio básico de la población consumidora en nuestro país y a nivel mundial, derecho tipificado en la legislación salvadoreña, es decir en la Ley de Protección al Consumidor y en leyes especiales.

Posteriormente se hace una breve reseña histórica del derecho a la información en sí mismo, continuando con la definición del derecho de los consumidores en El Salvador, enriqueciéndolo con antecedentes jurídicos en la legislación salvadoreña. Asimismo, se hace alusión a los Medio Alternos de Solución a Controversias, siendo estos los mecanismos a los que se puede acceder cuando los agentes económicos vulneren los derechos de los consumidores.

Además, se plasman consideraciones doctrinarias del derecho en mención, sin faltar de especificar las obligaciones de las compañías telefónicas objeto de la investigación e Instituciones que deben proteger y garantizar los derechos de los usuarios, mostrando los mecanismos que estas emplean para el eficaz cumplimiento.

También se hace alusión a las normas jurídicas nacionales que rigen este derecho, mencionando además la tipicidad en el Sistema Interamericano de Derechos Humanos y Sistema Universal de Protección de Derechos Humanos, fortaleciendo de jurisprudencia acorde al objeto de estudio.

Terminado de manera ejemplificante con el rol que desarrolla la Institución

encargada de proteger el derecho a la información de los usuarios en  
mención, detallando además una serie de conclusiones obtenidas con la  
presente investigación, a las cuales se les hace además su respectiva  
recomendación para que los derechos de los consumidores no sean  
vulnerados.

## **ABREVIATURAS Y SIGLAS**

### **ABREVIATURA**

Pág: Página

Art: Artículo

Cn: Constitución de la República de El Salvador

### **SIGLAS**

ADA: Acuerdo de Asociación Centroamericana Unión Europea

ANDA: Administración Nacional de acueductos y Alcantarillados

ANTEL: Asociación Nacional de Telecomunicaciones

BCIE: Banco Centroamericano de Integración Económica

BCR: Banco Central de Reserva

CAFTA: Tratado de Libre Comercio entre los Estados Unidos, Centroamérica y República Dominicana

CAU: Centro de Atención al Usuario

CESC: Ley de Contribución Especial para la Seguridad Ciudadana y Convivencia

CIDH: Corte Interamericana de Derechos Humanos

CNP: Consejo Nacional de la Publicidad

CONARED: Red Latinoamericana de Instituciones Privadas de Autorregulación Publicitaria

CC: Código Civil

COPREDEH: Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos

CSJ: Corte Suprema de Justicia

CT: Código de Trabajo

CIFCO: Centro Internacional de Ferias y Convenciones

CPCM: Código Procesal Civil y Mercantil

DL: Decreto Legislativo

DF: Defensoría del Consumidor

DNM: Dirección Nacional de Medicamentos

DO: Diario Oficial

DUDH: Declaración Universal de Derechos Humanos

FESPAD: Fundación de Estudios para la Aplicación del Derecho

FGR: Fiscalía General de la República

FUSADES: Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social

IGD: Instituto de Garantía de Depósitos

ISDEMU: Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer

INSAFOCOOP: Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo

LNB: Lotería Nacional de Beneficencia

LCSIGET: Ley de Creación de la Superintendencia General de Telecomunicaciones

LJCA: Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa

LPC: Ley de Protección al Consumidor

LRSIHCP: Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas

LS: Ley de la SIGET

LTC: Ley de Telecomunicaciones

MAG: Ministerio de Agricultura y Ganadería

MIGOB: Ministerio de Gobernación

MSPAS: Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social

MINEC: Ministerio de Economía

MOP: Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Humano

MSC: Medios Alternos de Solución de Conflictos

OMC: Organización Mundial del Comercio

ONU: Organización de las Naciones Unidas

RLPC: Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor

SC: Sala de lo Contencioso Administrativo

SC: Superintendencia de Competencias

SERNAC: Servicio Nacional de Consumidores

SIGET: Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones

SNPC: Sistema Nacional de Protección al Consumidor

SOM: Superintendencia de Obligaciones Mercantiles

SSF: Superintendencia del Sistema Financiero

TS: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor

TUE: Tratado de la Unión Europea

UE: Unión Europea

UIT: Constitución y Convenio de la Unión Internacional de Telecomunicaciones

UNAM: Universidad Autónoma de México

UNESCO: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “el papel del Estado salvadoreño para tutelar los derechos de los consumidores, con especial referencia al derecho a la información que tienen los consumidores del servicio público de telefonía”, tiene como finalidad establecer los mecanismos que el Estado emplea con el objeto de garantizar específicamente el derecho a la información que tiene los usuarios de dicho servicio.

La importancia de desarrollar el tema *supra* señalado radica en que el derecho a la información es un derecho básico y fundamental en las relaciones de consumo, sino se sabe con exactitud la forma en que los servicios son prestados se estaría frente a una cantidad de consecuencias, como uso inadecuado, tiempo, límites económicos, entre otros.

Para ello, se presentan las leyes nacionales y especiales que rigen en materia de consumo, como lo es el Sistema Interamericano y Sistema Universal de Protección de Derechos Humanos; conocer qué mecanismos o atribuciones los mismos confiere a la Institución encargada de proteger este derecho, en coordinación con otras instituciones de la administración pública.

Lo que se pretende es recopilar teoría, legislación y jurisprudencia nacional e internacional acorde al derecho a la información y como es que este derecho se ve afectado y resarcido por el proveedor que lo ha vulnerado, demostrando a través de resoluciones contra proveedores del servicio público de telefonía cómo el Estado protege y garantiza el referido derecho, detallando además estadísticas proporcionadas y publicadas por la Defensoría del Consumidor de los proveedores que más se hacen acreedores de denuncias.

Para lograr los propósitos enunciados, este trabajo está estructurado en capítulos, títulos y subtítulos que en síntesis se describen a continuación:

En el Capítulo uno, esta lo relacionado al planteamiento, formulación y delimitación del problema, enmarcando el papel del Estado salvadoreño en la tutela de los derechos de los consumidores de telefonía móvil, con especial referencia al derecho a la información de dichos usuarios, en el área de San Salvador, en el periodo del año 2014, con ello se pretende elaborar análisis doctrinario y jurídico de la situación problemática planteada, encontrar en la legislación la respuesta a este tipo de acontecimiento real con los que a diario vive la sociedad salvadoreña.

Es de vital importancia mencionar que el rol que juega la Defensoría del Consumidor ante la vulneración de los derechos de los consumidores, dicha entidad tiene detallada dentro de la Ley de Protección al Consumidor una serie de atribuciones con el objeto de garantizar que los derechos que el Estado le confiere a los consumidores sean cumplidos.

El Capítulo dos contiene los antecedentes históricos del derecho a la información de los consumidores, así también los conceptos y acepciones del mismo, donde se entiende el derecho de consumidor como una proyección individual del mismo, originando a su vez tanto derechos como obligaciones incluyendo mecanismos para la implantación de esos derechos creados a partir de conceptos.

Es así como el derecho al consumidor constituye una gama de normas jurídicas, que por su naturaleza y origen tiene como finalidad garantizar en su máxima expresión las relaciones de consumo, incluyendo a la vez la creación de instituciones para el especial cumplimiento de las leyes. Asimismo, este



capítulo muestra los antecedentes de las normas, leyes y reglamentos que han protegido el derecho supra señalado.

Al respecto de las Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor aprobadas por la Asamblea General en su resolución 39/248, de 16 de abril de 1985, ampliadas posteriormente por el Consejo Económico y Social en su resolución 1999/7<sup>1</sup>, este instrumento internacional reconoce el derecho a no ser discriminado, a informarse, a una educación sobre derechos, consumo saludable y seguro, de igual forma dentro del tema de los Medios Alternos de Solución de Controversias, donde a través de ellos los consumidores pueden recurrir a la justicia por medio del avenimiento, conciliación, mediación y arbitraje, siendo estos un conjunto de medios empleados previamente establecidos por la Ley de Protección al Consumidor para incidir directamente en las relaciones de los consumidores y proveedores.

Para efectos de los Medios Alternos de Solución de Controversias la Defensoría del Consumidor ha creado dichos procedimientos que buscan la solución a los conflictos entre las partes ya sea de manera directa, siendo esta entre consumidor y proveedor para el caso del avenimiento, o mediante la intervención de un tercero imparcial, como es el caso de la mediación, conciliación y arbitraje.

En el capítulo tres se desarrolla las posturas que diversos autores señalan respecto al derecho a la información en materia de consumo, analizando la doctrina que éstos adoptan, iniciando con definir que es el derecho a la información entre otros conceptos que son básicos para desarrollar esta investigación, estableciendo además las características que debe cumplir el

---

<sup>1</sup> Resolución 70/186 con fecha 26 de julio de 1999, revisadas y aprobada por la Asamblea General el 22 de diciembre de 2015.

derecho objeto de estudio; asimismo, se menciona como los proveedores del servicio público de telefonía informar a los consumidores al prestar dicho servicio conforme a la ley.

También se menciona el rol que la Defensoría del Consumidor adopta respecto a verificar y vigilar a dichos proveedores respecto a las obligaciones que estos deben cumplir y como dicha Institución educa e informa a la ciudadanía de los derechos que estos poseen, señalando además a quien compete conocer en caso que este derecho sea vulnerado y el proceso que se debe seguir, tanto en la SIGET como en la Defensoría, finalizando este capítulo con el tema de publicidad engañosa, ya que está relacionado al derecho objeto de investigación.

El capítulo cuatro incluye el marco legal del derecho a la información con su respectivo análisis de la protección que le señalan las diversas leyes en materia de consumo en el ámbito salvadoreño, además se hace alusión al Sistema Interamericano de Derechos Humanos y al Sistema Universal de Derechos Humanos respecto a los tratados, declaraciones, convenciones y pactos que regulan el referido derecho o la libertad de información.

Terminado con el capítulo cinco, donde se encuentran estadísticas de los proveedores más denunciados del servicio público de telefonía a nivel nacional, específicamente en el departamento de San Salvador, exponiendo a demás resoluciones emitidas por el Tribunal sancionador contra dichos proveedores, con su respectivo fallo y crítica, mediante las cuales se comprobara la presente investigación. También contiene las respectivas conclusiones derivadas de la investigación y las recomendaciones con las cuales se pretende dar solución a la problemática planteada.

# **CAPITULO I**

## **PLANTEAMIENTO, FORMULACIÓN Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

Este capítulo tiene como objeto dar a conocer el conjunto de procedimientos racionales utilizados para alcanzar un estudio amplio y académico del problema de la investigación; es decir, del rol que realiza el Estado en la tutela efectiva de los derechos de los consumidores, con especial referencia al derecho a la información, ya que es fundamental en la relación de consumo entre el consumidor y el proveedor, que tanto el primero pague por el bien o servicio para satisfacer el que hacer comercial del segundo y que éste entregue un producto o servicio con las características, funciones, cantidades y formas publicitadas.

Como toda investigación identifica una situación problemática, que en este caso comprende el análisis del desempeño y actuar de la institución rectora en la defensa de los derechos de los consumidores, planteando asimismo, objetivos generales como específicos, siendo estos las metas que se deben alcanzar para poder responder a una pregunta de investigación, orientando el rumbo de dicha investigación; sin faltar la justificación, exponiendo las razones por las cuales se quiere y es importante la realización de este estudio de análisis académico.

### **1.1. Planteamiento del problema**

La discusión sobre la protección al consumidor no es un tema nuevo, se trata a nivel mundial, no obstante, en El Salvador es un asunto relativamente reciente, fue en 1992, con la firma de los Acuerdos de Paz, cuando el Estado se compromete darle vigencia al mandato constitucional de velar por el

interés de los consumidores, después de agosto del año dos mil cinco, es aprobado el decreto en la Asamblea Legislativa, que le da vida jurídica a la Ley de Protección al Consumidor más reciente, para tutelar los derechos de las amplias mayorías respecto al consumo<sup>2</sup>.

La administración pública en El Salvador garantiza los derechos de todos los habitantes, no puede dejar al margen la importancia que en la actualidad tienen los consumidores ya que son alrededor de 6 millones de personas que cada uno por, alguna necesidad, realizan contratos de compraventa directa o indirectamente, más o menos solemnes, estos contratos deben tener el objeto de la relación jurídica, pero al comenzar a desarrollar la relación jurídica es necesario describirlo, partiendo del derecho a la información que tienen los consumidores<sup>3</sup>.

A partir de 1983, la Constitución en el apartado de los derechos económicos en el artículo 101 inciso dos de la Constitución salvadoreña establece que con la finalidad de promover el desarrollo económico y social, entre otras medidas de política, el Estado defenderá el interés de los consumidores<sup>4</sup>.

Por tanto es en el año 2005 cuando se promulgó la actual Ley de Protección al Consumidor, durante años la protección al consumidor avanzó sin contar con una política nacional específica; fue hasta el 2007, cuando la Defensoría del Consumidor formuló y lanzó públicamente la primer Política Nacional de Protección al Consumidor.

---

<sup>2</sup> Centro para la Defensa del Consumidor (CDC), Antecedentes de la Ley de Protección del Consumidor 1991- 1996, iniciativas por la primera y segunda Ley de Protección al Consumidor, San Salvador, 2007, 9.

<sup>3</sup> Política Nacional de Protección al Consumidor, San Salvador, Marzo 2010, p. 11.

<sup>4</sup> Fundación salvadoreña para el desarrollo económico y social (FUSADES), boletín del departamento de estudios ilegales, Comentarios a la Ley de Protección al Consumidor, Número 57, septiembre del 2005, 42.

La adquisición de servicios por parte de los consumidores normalmente requiere que éstos tengan que desembolsar cantidades de dinero en el momento de la compra u obtener un financiamiento que les permita realizar pagos en cuotas; a su vez, los consumidores esperan adquirir servicios de calidad que, en caso de desperfectos, los proveedores cumplan con medidas que aseguren el funcionamiento de los mismos.

Respecto al tema objeto de estudio se hace énfasis en el derecho a la información que tienen los consumidores del servicio público de telefonía móvil, debido a que, al adquirir un servicio de parte de los proveedores del servicio en mención, estos no proporcionan una información clara, precisa y oportuna sobre el precio y uso de determinados servicios; se les niega el derecho a la información que poseen.

Debido a estas prácticas abusivas de las compañías telefónicas, se encuentra la necesidad de realizar esta investigación y verificar cual es el papel que el Estado salvadoreño emplea, o cuáles son las políticas educativas que realiza para educar a los consumidores y que sirvan para regular el mercado; asimismo, conocer cuál es el procedimiento a seguir para poder resarcir su bien jurídico en caso de ser afectado.

Al observar el tipo de mecánica que tienen las compañías de telefonía, se está frente a un tipo de contrato cuyas cláusulas son redactadas por una sola de las partes, limitándose la otra a aceptar o rechazar el contrato en su integridad, pese a lo cual, partiendo de la premisa que un consumidor siempre dispone de libertad para adherirse a un contrato o no, indudablemente este tipo de herramienta goza de los requisitos necesarios para ser considerado como tal. Toda modificación que se introduzca al contrato de adhesión, entendiéndose este como, aquel cuyas cláusulas han

sido establecidas unilateralmente por el proveedor de bienes o servicios<sup>5</sup>, sin que el usuario o consumidor pueda discutir o modificar sustancialmente su contenido, requiere el consentimiento de las partes, salvo que se haya constituido a favor del intermediario la facultad de modificar unilateralmente una o más de las cláusulas pactadas<sup>6</sup>, llevando a saber, por otro lado, que este tópico está ligado profundamente a la publicidad engañosa.

La Ley de Protección al Consumidor define la publicidad engañosa como *“cualquier modalidad de información o comunicación de carácter publicitario total o parcialmente falsa o que de cualquier otro modo, incluso por omisión, sea capaz de inducir a error o engaño o confusión al consumidor, respecto a la naturaleza, características, calidad, cantidad, origen, precio, tasa o tarifa y cualquier otro dato sobre el bien o servicio ofrecido”*<sup>7</sup>.

Respecto a los contratos de adhesión, utilizados por las compañías telefónicas, es preciso preguntarse ¿por qué son tan populares? ¿qué ventajas ofrecen para que se diseminen en diversos rubros, incluso en contratos electrónicos?, se explica que la ventaja es reducir los costos de celebración permitiendo una mejor coordinación y división de tareas en el interior de la empresa.

El precio de elaborar un contrato llamados costos de transacción, son elevados, especialmente si se toma en cuenta que cada contrato

---

<sup>5</sup> Según el Art. 3 de la LPC, proveedor; es toda persona, institución pública y en general, todo aquel que produzca, fabrique, distribuya, o realice cualquier otra actividad, para obtener un precio o tarifa.

<sup>6</sup> Ley de Protección al Consumidor Comentada, Decreto Legislativo No. 776, de fecha 18 de agosto de 2005, publicado en el Diario Oficial, No. 166, Tomo No. 368, del 8 de septiembre de 2005. Vigente desde el 8 octubre del mismo año.

<sup>7</sup> Ley de Protección al Consumidor, D.L. No. 776, del 18 de agosto de 2005, D. O No. 166, Tomo 368, del 8 de septiembre de 2005. Vigente desde el 8 de octubre de 2005.

pasaría a ser único si varían las condiciones de contratación entre cliente y cliente, pero si una de las partes ha redactado las cláusulas y la aplica a todos los contratos relacionados con un producto o servicio, reduce costos puesto que los servicios legales serán solicitados solamente para la redacción de las condiciones generales<sup>8</sup>. Es de hacer notar que los actos jurídicos bilaterales son aquellos que para nacer a la vida jurídica requieren la manifestación de voluntad de las dos partes.

La vigilancia y control del Estado se justifica porque, muchas de las actividades de consumo son de difícil comprensión, sobre todo aquellas que implican financiamiento o cierto grado de complejidad, debiendo el Estado garantizar que el actuar de los proveedores sea conforme con las disposiciones legales aplicables y en caso que estos no las cumplan, imponer las sanciones legales correspondientes y hacer valer el derecho de los consumidores a ser compensados.

Conforme al artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor; uno de los derechos básicos de los consumidores, es el derecho a la información clara, oportuna y veraz sobre los bienes y servicios. La obligación de información encuentra su fundamento en una asimetría de conocimientos entre proveedores y consumidores, por ello, la información es un importante instrumento con el que cuentan los consumidores para hacer frente a las técnicas agresivas que pudieran ser utilizadas por el mercado.

Este derecho se deriva, por un lado, de la obligación de los poderes públicos para promover esa información y, por el otro, la obligación de los actores

---

<sup>8</sup> P. J. Vela Torres, *La contratación a través de condiciones generales y cláusulas negociables predispuestos en la contratación mercantil*, disposiciones generales protección de los consumidores, (Madrid, Barcelona, 2006), 362.

económicos de ofrecer correcta información sobre sus productos y servicios teniendo la obligación de informar dos aspectos básicos: un negativo el abstenerse a dar información errónea y el positivo de transmitir información exigible para facilitar su adecuado uso, consumo o disfrute, en el sentido que si no se les proporciona información adecuada en cuanto a su composición, cantidad y calidad, los consumidores están expuestos a una serie de consecuencias como es la integridad y otros derechos humanos; asimismo, afectaría la economía en cuanto a la cantidad o calidad de servicios utilizables; sin una completa, veraz y transparente información.

En ese sentido, sin una correcta información sobre productos, bienes o servicios se estaría en la práctica de cláusulas abusivas<sup>9</sup>, o en una actividad engañosa afectado a los consumidores, aun siendo este el principal protagonista de la actividad comercial, quedando, así como el protagonista olvidado sin un Estado o Instituciones que sean capaces de tutelar y velar por el eficaz cumplimiento de los derechos de los consumidores.

Por ello, es necesario que en la Política Pública de Protección al Consumidor se promueva la producción y divulgación de información relevante que ayude los consumidores a tomar decisiones responsables, que proteja su economía y que mejore la competencia en el mercado.

Uno de los motivos por los cuales las compañías telefónicas no proporcionen la información adecuada es por la competencia desleal, por medio de la cual se produce una infracción, a las leyes que la regulan. En este trabajo se hará un estudio constitucional y normativo respecto a la protección del derecho a

---

<sup>9</sup> Entiéndase por cláusula abusiva según el Artículo 17 de la Ley de Protección al Consumidor a todas aquellas estipulaciones que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes.



la información, el cual se ve reflejado concretamente, en un punto específico, el papel del Estado salvadoreño para tutelar los derechos de los consumidores, con especial referencia al derecho a la información de los consumidores del servicio público de telefonía en el departamento de San Salvador en el año 2014.

Para ello se recabaran elementos prácticos documentales, así como el análisis de resoluciones emitidas por la autoridad competente en materia de consumo del servicio de telefonía y otras normas secundarias que regulan el tema de investigación, de igual manera se hará énfasis a la tutela de los consumidores con especial referencia a los usuarios del servicio público de telefonía, a efecto que ayude a fundamentar y alimentar la idea principal temática y a la vez, en la medida de lo posible dar respuesta a una interrogante que puede surgir de los elementos investigados.

## **1.2. Identificación de la Situación Problemática**

El ente encargado de proteger y garantizar los derechos de los consumidores es la Defensoría de Consumidor, según disposición legal impuesta en la Ley de Protección al Consumidor en el Art. 56; a quien le corresponde aplicar las disposiciones de la ley en mención y coordinar la acción conjunta de las instituciones de la administración pública para el cumplimiento de la misma; es decir, proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores.

En ese sentido el Estado es el principal garante de los Derechos de los consumidores. Para lograr este cometido es necesario que el Estado promueva la educación y formación en materia de consumo no solo a los consumidores sino también a los proveedores de bienes y servicios para que

estos sean conscientes de los derechos y obligaciones que ambos adquieren en una relación de consumo, de las causas y consecuencias que conlleva el infringir la normativa en esta materia.

### **1.3. Formulación del Problema**

¿Cuáles son los mecanismos jurídicos y prácticos que emplea el Estado salvadoreño para tutelar los derechos de los consumidores, con especial referencia al derecho a la información que tienen los usuarios del servicio de telefonía en el Departamento de San Salvador?

### **1.4. Delimitación del Tema de Investigación**

La presente investigación se desarrollará en el marco de las resoluciones emitidas por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor respecto a garantizar los derechos de los consumidores y hacer cumplir a los proveedores las sanciones impuestas por el Tribunal, también saber cómo la Defensoría educa e informa a los consumidores de los derechos que estos poseen.

Las resoluciones serán comprendidas en el período de enero del año 2014 a diciembre del mismo año respecto a las sanciones impuestas a las compañías telefónicas proveedoras del servicio público cuando esta vulneran los derechos de los usuarios de dicho servicio.

Es preciso mencionar que además se pretende hacer un análisis respecto a la libertad de información en el Sistema Interamericano de Protección de Derechos Humanos y Sistema Universal de Protección de Derechos Humanos.

## **1.5. Objetivos de la Investigación**

### **1.5.1. Objetivo General**

Investigar cual es el papel del Estado salvadoreño respecto a la tutela de los derechos de los consumidores, con especial referencia al derecho a la información de los usuarios del servicio público de telefonía en el área de San Salvador en el año 2014.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

Presentar un marco jurídico de la tipicidad del derecho a la información que tienen los usuarios del servicio público de telefonía por parte del ente encargado de proteger este derecho.

Identificar los mecanismos que el Estado salvadoreño emplea para garantizar el eficaz cumplimiento del derecho a la información a los usuarios del servicio público de telefonía.

Señalar el tipo de contrato al que se obligan los usuarios del servicio público de telefonía y establecer a qué tipo de cláusulas se someten. Identificar cuáles son las Instituciones que protegen el derecho a la información de los usuarios del servicio de telefonía, asimismo, mostrar cuáles son los proveedores más denunciados de dicho servicio.

Analizar las resoluciones emitidas por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, cuando impone sanciones a los proveedores del servicio público de telefonía ante la infracción de los derechos de los usuarios de dicho servicio.

## **1.6. Justificación de la Investigación**

El derecho a la información es un derecho humano básico y fundamental, vinculado con otros derechos, muchas veces para disfrutar plenamente de determinados derechos. El derecho de consumo es uno de los principales, debido a que todas las personas son consumidores de bienes y servicios; de ello se deriva la importancia de estudiar este tema; siendo necesario informar a los usuarios sobre la forma de prestación de servicios, conocer cuáles son los derechos que se adquieren y las obligaciones que tiene el proveedor al establecerse una relación de consumo.

Lo relevante de esta investigación es saber, cual es el papel que el Estado salvadoreño emplea para tutelar los derechos de los consumidores del servicio de telefonía pública; en la actualidad es debido a la falta de mecanismos por parte del Estado, que se violentan los derechos de los consumidores y por los proveedores que no cumplen con las normas establecidas para ofrecer los servicios.

De tal manera que existe, un marco regulatorio constitucional y legal de leyes especiales que establecen los instrumentos necesarios para la protección de los usuarios, al mismo tiempo tiene, que fortalecerse para no caer en un carácter omisivo del Estado; ocurren ciertas acciones por parte de los proveedores en mención, que aparentemente suelen ser cláusulas abusivas o publicidad engañosa.

En ese sentido, las acciones realizadas de parte de estos agentes económicos pueden ser llamadas informando algún tipo de oferta, cobros indebidos por promociones que las personas no han solicitado, o incumplimiento de contrato ya sea por ofertas o promociones, también hay

irregularidades en los usuarios de contrato prepago o post pago, que tienen una fecha límite para hacer llamadas telefónicas y este servicio se termina días antes de la fecha previamente establecida, se denota que para las personas consumidoras este tipo de acciones provoca un déficit económico, existe un engaño; en otras palabras publicidad engañosa que motiva al consumidor a la compra de un bien o servicio, proporcionando datos que no son ciertos sobre su naturaleza, características, calidad, cantidad, precio o cualquier otro elemento que produce engaño.

También aquella que pretenda confundirlo u omita la información completa del servicio para ocultar un defecto, un riesgo, un cargo extra o cualquier otra circunstancia, afectando la economía. Es de hacer notar que la responsabilidad por publicidad engañosa<sup>10</sup> no recae en la empresa de publicidad sino en el proveedor o anunciante del producto o servicio que ordenó que la publicidad se transmitiera; el mayor problema, radica en que no existe una información clara, concisa y específica de parte de los proveedores a la hora de brindar el servicio.

Ante ello, resulta indispensable cuestionarse por qué el tema ha adquirido tal relevancia, cuál es el papel que ha asumido el Estado y el impacto que esto ha tenido en los ordenamientos jurídicos; además, interesa conocer el origen histórico de esta protección, en especial en El Salvador, desde la perspectiva jurídica, enfatizando su incidencia en el ordenamiento y a futuro del presente en el país.

En efecto, la protección al consumidor ha adquirido sin duda alguna un papel trascendental en los Estados modernos, El Salvador no ha sido la excepción

---

<sup>10</sup> Artículo 31 literal “c” de la Ley de Protección al Consumidor.

y en los últimos años el tema ha adquirido un auge importante; se ha sostenido que el derecho de consumo contribuye desde una triple perspectiva al desarrollo de la sociedad, brindando protección al consumidor y equilibrando su situación en el mercado, pero paralelamente beneficiando al proveedor con reglas claras y predeterminadas que legitiman su actuación y además repercutiendo en el buen funcionamiento del mercado.

Se cree que el estudio serio y sistemático de esta rama, el análisis principalmente de los mecanismos de tutela por parte del Estado en relación a los derechos de los consumidores contribuirá al fortalecimiento de un mercado sano y competitivo, en beneficio de todos los actores involucrados, consumidores somos todos y por ende, la consolidación de una cultura de respeto a los derechos del consumidor, nos beneficia a todos.

Además, con la investigación se pretende dejar un aporte importante para la comunidad jurídica, estudiantes y profesionales, también a la sociedad en general, con un estudio analítico sobre la efectividad de los mecanismos de tutela por parte del Estado.

Se identifica que la población salvadoreña no tiene acceso a la información de ciertos productos o servicios que adquiere y es obligación del proveedor dar la información requerida, pero en muchas ocasiones se violenta el derecho a la información de las personas hacia productos o servicios, al no permitir al consumidor conocer las características completas de estos, información le serviría de garantía para reclamar en caso de inconformidad. Generalmente el proveedor tiene ventaja sobre el consumidor, conoce con mayor exactitud las características de los bienes y servicios que ofrece y las condiciones en que contrata. El derecho a la información pretende corregir y equilibrar esta situación, al permitir al consumidor informarse o educarse

sobre lo que está comprando o qué servicio está contratando con pleno conocimiento de sus características, funcionamiento, los derechos y obligaciones que posee tanto el proveedor como el consumidor, así como también de los riesgos o efectos secundarios del producto o servicio, si los hubiere.

Ya que el conocer las características completas, facilita tomar decisiones con prudencia, hacer buen uso de los servicios que se adquieren y saber si se puede reclamar si este no llenó las condiciones ofrecidas, este derecho incluye también la protección contra publicidad falsa o tendiente a engañar al consumidor.

Además, el tema de investigación es novedoso porque en el mercado se ha desarrollado vertiginosamente con las exigencias de la globalización de la relación de consumo, no están generalmente equilibradas, por lo que se hace necesario, que, el marco legal regule y oriente el desequilibrio, realizando nuevas propuestas para la protección de los intereses de los consumidores. En esa línea de ideas es importante que la publicidad que llegue al consumidor no pretenda confundirlo o engañarlo, omitiendo la información de un servicio para ocultar un defecto, un riesgo, un cargo extra o cualquier otro dato que afecte la economía y por ende el desarrollo de la sociedad. Por ello, la investigación contribuirá a conocer cuál es papel que ejerce el Estado sobre las compañías de telefonía en el área de San Salvador, a su vez identificar los mecanismos que el Estado emplea para que la información que ofrezcan sea real.

Será un aporte sustancial el de esta investigación porque se pretende establecer hasta donde llega el papel del Estado respecto de los derechos de los usuarios en mención y sobre todo conocer cuál es la forma en que las

compañías de telefonía ejercen el derecho de informar a los consumidores sobre los derechos que estos poseen al contratar sus servicios y si esta información que se brinda es completa, clara, veraz y oportuna.

En el sentido que los costos que asumen los consumidores constituye una parte fundamental de todos los gastos económicos globales de un país, por tal razón, los gobiernos deben formular o mantener políticas enérgicas de protección al consumidor, implementar proyectos que fortalezcan el eficaz cumplimiento de los derechos de los consumidores. Asimismo, permitirá analizar la legislación que regular el sector de telefonía y constatar así su eficacia, además aportará un análisis jurídico objetivo de la realidad nacional



## **CAPITULO II**

### **ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL DERECHO A LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS DE TELEFONÍA**

El presente capítulo tiene como propósito dar a conocer los antecedentes históricos del derecho a la información en El Salvador, haciendo énfasis en el derecho a la información de manera amplia a nivel internacional, enfocada desde sus orígenes hasta la evolución histórica, que este ha traído consigo, así también hacer referencia a lo establecido por las Directrices de las Naciones Unidas, sobre la protección al consumidor, en estas se detallan los objetivos básicos y mínimos para que los gobiernos de los países las adopten, utilicen y las fortalezcan con políticas y leyes que sirvan para proteger a los consumidores.

#### **2.1. Antecedentes de los derechos de los consumidores**

El movimiento a favor de los derechos de los consumidores no es un fenómeno de la actualidad, desde tiempos remotos existen regulaciones y leyes relacionadas con la protección del consumidor; aproximadamente 2,000 años antes de Cristo el Código de Hammurabi, que regía en Siría, reino de los sumerios trataba sobre temas como el crédito, el arrendamiento, la calidad de los alimentos entre otros<sup>11</sup>.

A fines del siglo XVIII en los Estados Unidos, comienza, de manera muy incipiente, a generarse algunos acontecimientos relacionados con la protección del consumidor. Para el siglo XIX hay un giro en los movimientos a favor de los derechos de los consumidores al fundarse en los Estados

---

<sup>11</sup> Política Nacional de Protección al Consumidor, 2010.

Unidos y algunos países de Europa, movimientos cooperativos por los derechos laborales de los trabajadores, encabezado por los sindicatos y comienza a tratarse el tema de la educación en la economía doméstica, en 1,899 aparece en los Estados Unidos, la Liga Nacional de Consumidores, como una organización que luchaba contra las malas condiciones de trabajo y para perfeccionar las normas bajo las cuales eran elaborados los productos por muchas empresas<sup>12</sup>.

La primera cooperativa de consumidores se formó en Inglaterra 1,844 en la ciudad de Rochdal, con posterioridad se suceden varias organizaciones que dirigen su esfuerzo a la educación del consumidor destacándose la American Home Economics Asociación (Asociación Americana de Economía Doméstica), quién fomentó la enseñanza de la economía doméstica en las Escuelas y Universidades, con el objetivo de educar el manejo del presupuesto familiar y orientar hacia un consumo de mayor calidad<sup>13</sup>.

Las primeras organizaciones que respondían a intereses reivindicativos se organizaron fundamentalmente mediante Ligas, los movimientos de consumidores en estos primeros momentos se organizaron para *boicots* de compradores a establecimientos o productos. En aquella primera etapa trabajaron por evitar que se comercializaran productos y medicamentos alterados o con marcas equivocadas<sup>14</sup>. Para principios del siglo XX<sup>15</sup> se aprueban en los Estados Unidos, una serie de Leyes, la Ley Contra los Fraudes en los Correos, Ley de Inspección de Carnes de 1904 y la Ley de Pureza de los Alimentos y Medicamentos de 1,906 que contenían de manera

---

<sup>12</sup> Manuel Fernández Areal, *Introducción al Derecho a la Información*, (Editorial ATE, España,1977) 9.

<sup>13</sup> *Ibíd*em, 1.

<sup>14</sup> *Ibíd*em.

<sup>15</sup> Osvaldo Alfredo Gozain, *Protección Procesal del Usuario y Consumidor*, (Editorial Rubinzal-Culzoni, Buenos Aires, Argentina, 2005), 13.

muy pálida algunos artículos en aras de los derechos de los consumidores, con esta última se creó una agencia para regular la publicidad naciente. En esta misma etapa, en el año 1,909 se fundó la Asociación Americana de Economía Doméstica.

Esta organización, desde 1,920<sup>16</sup> fue precursora en la posibilidad de utilizar los test comparativos en los artículos de consumo para elevar la información y orientar a los consumidores en el ámbito de la economía doméstica, pero esta intención no pudo sostenerse por mucho tiempo debido a la posición conservadora de la propia asociación.

El 15 de marzo de 1962, el presidente norteamericano Jonh F. Kennedy se dirige al congreso de los Estados Unidos y expresa: “Todos somos consumidores y siendo el grupo económico más importante del mundo, se nos olvida continuamente”, en el mismo discurso proclamó los cuatro derechos fundamentales para los consumidores: la seguridad, la información, a elegir y ser escuchado; estos derechos fueron reconocidos oficialmente en octubre de 1,963<sup>17</sup>.

La propia declaración de los derechos fundamentales del consumidor conllevó a la fundación de *Consumer Advisory Council* (Consejo de Asesores de Consumidores), integrado por académicos y activistas de los derechos civiles y de los derechos del consumidor, con la responsabilidad de asesorar al presidente en las reformas de las legislaciones relacionadas con la protección del consumidor, existiendo hasta nuestros días un consejero especial en asuntos del consumidor en américa latina.

---

<sup>16</sup> José Ramón Sánchez Guzmán, *Teoría de la Publicidad*, (Editorial Tecnos, Madrid, España, 1993), 43.

<sup>17</sup>[https://www.consumeralia.ausbanc.com/PDF/Documentos/Documento\\_174](https://www.consumeralia.ausbanc.com/PDF/Documentos/Documento_174).

Dentro del proceso evolutivo de los movimientos de consumidores, llegaron a alcanzar la aprobación en diversos países normas, regulaciones y leyes para la protección, que ha servido para que los propios consumidores cambien su actitud hacia el mercado, de una relación pasiva que se conviertan en críticos, responsables, consientes y solidarios frente a las complejidades del entorno mercantil.

A nivel internacional en 1,960<sup>18</sup> se generó un evento importantísimo, el cual fue el surgimiento de la Organización Internacional de la Asociación de Consumidores o Internacional *Organizations of Consumers Union* (por sus siglas en inglés: IOCU), que a partir de 1,993 pasó a denominarse Consumer International, cuyo aporte en materia de Defensa del Consumidor fue vital, pues consideró agregar la existencia de dos derechos del consumidor, el derecho a la educación y el derecho a un ambiente Sano.

El IOCU se formó bajo el impulso de seis organizaciones<sup>19</sup> de consumidores; posteriormente se fueron agregando como asociados otras Instituciones<sup>20</sup>.

### **2.1.1. Directrices de Naciones Unidas sobre protección al consumidor**

La actividad de control y protección tuvo como corolario la actitud del presidente Kennedy, quién decisivamente reconoció a los consumidores como grupo económico y asumió la defensa de sus derechos propiciando la primera Ley de Defensa del Consumidor en el mundo.

---

<sup>18</sup> Roberto Facundo Armijo Serrano, “La evolución de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores” (tesis de grado, Universidad de El Salvador, San Salvador, El Salvador, 2009), 16.

<sup>19</sup> Estados Unidos, Australia, Bélgica, Holanda e Inglaterra.

<sup>20</sup> Instituciones de Nueva Zelanda, Francia, Alemania y Austria en 1960; Japón en 1962, Malasia Israel y Noruega en 1966; Jamaica en 1967; Corea en 1970; México en 1971; India en 1973 y Hong Kong en 1976.

Sin embargo, algunos autores afirman que el derecho del consumidor, como tal, empezó a surgir en 1,957 en el Tratado de Roma, que creó la Comunidad Europea<sup>21</sup>.

Las Directrices para la Protección del Consumidor son un conjunto internacionalmente reconocido de objetivos básicos, preparados especialmente para que los gobiernos de los países en desarrollo y los países de reciente independencia las utilizaran para la estructuración y fortalecimiento de políticas y leyes de protección del consumidor.

Dentro de las Directrices para la Protección del Consumidor de las Naciones Unidas de resolución 1999/7, de 26 de julio de 1999, revisadas y aprobada por la Asamblea General en su resolución 70/186, de 22 de diciembre de 2015<sup>22</sup>, se reconoce el derecho a elegir, a no ser discriminado, a informarse, a una educación sobre derechos, a un consumo saludable y seguro, y a compensaciones; del cual se hará énfasis en el derecho a la información en el Capítulo IV.

## **2. 1. 2. Concepto de Derecho del Consumidor**

Una parte de la doctrina advierte la necesidad de no confundir los conceptos de derecho del consumidor y derechos del consumidor, diferenciando derecho objetivo y derecho subjetivo, siendo que el primero es el objeto de

---

<sup>21</sup> Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas, Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, en su versión ampliada. 1.

<sup>22</sup> Algunos organismos de las Naciones Unidas han reconocido también la importancia de la protección de los consumidores, y en 1985 una resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas dio origen a las Directrices para la protección del consumidor, publicadas en 1986. En ellas se indica que los alimentos son una de las tres esferas prioritarias de interés esencial para la salud de los consumidores, y se menciona expresamente el *Codex Alimentarius* como el punto de referencia para la protección de los consumidores en lo que concierne a los alimentos.

estudio, de un conjunto de normas determinado por región o rama, en cuanto sea un conjunto que tiene organicidad y autonomía y el segundo, constituye las atribuciones y potestades que el primero le confiere en una situación concreta. Además, este derecho incluye mecanismos específicos para la implantación de los derechos creados; en cuanto a la definición misma de la disciplina, el mismo autor, menciona tres fórmulas: una definición objetiva, una teológica-subjetiva y una mixta<sup>23</sup>.

En la primera se resalta la idea de relación jurídica de consumo<sup>24</sup>; en la segunda se destacan los sujetos de la relación, resaltando la tutela de uno de ellos, como ser vulnerable que merece cuidados especiales del legislador e intérprete<sup>25</sup> y finalmente en la tercera modalidad de definición se conjugan elementos de las dos anteriores, esta última corriente es la más acertada para el autor Stiglitz.

### **2.1.3. Definición de Derecho de Consumidor**

El diccionario de la Real Academia de la Lengua Española<sup>26</sup> lo define como la denominación que se da al conjunto de normas emanadas de los poderes públicos destinada a la protección del consumidor o usuario en el mercado de bienes y servicios, otorgándole y regulando ciertos derechos y obligaciones. Asimismo, se entiende como el conjunto de principios y normas jurídicas que protegen al consumidor en la relación jurídica de consumo,

---

<sup>23</sup> Gabriel Stiglitz, *Defensa de los Consumidores de Productos y Servicios*, (Ediciones La Rocca, Argentina 2001), 95.

<sup>24</sup> Excluye una parte imprescindible del derecho del consumidor, la inferioridad de uno de los sujetos intervinientes de esta relación y el esfuerzo de establecer la igualdad entre sujetos, es fundamento de esta rama del derecho.

<sup>25</sup> La exclusión de la relación jurídica del consumo, puede desvirtuar el verdadero alcance del Derecho del Consumidor, siendo la tutela en razón de y en la relación del consumo.

<sup>26</sup> Diccionario de la Lengua Española, Editorial Real Academia Española, 21 Edición, (Madrid, España, 1992), 1164.

reconociendo en esta relación un elemento objetivo (relación de consumo) y un elemento subjetivo teleológico (que protege al consumidor)<sup>27</sup>.

Una definición precisa de lo qué es el derecho del consumidor, es un sistema global de normas, principios, instituciones e instrumentos de implementación, consagrados por el ordenamiento jurídico a favor del consumidor para garantizarle en el mercado una posición de equilibrio en sus relaciones con los empresarios<sup>28</sup>.

Podría caracterizarse el derecho de consumo como aquel que regula los intereses de los consumidores, usuarios y las relaciones de consumo en general; el derecho del consumo abarca tanto la regulación de conductas entre quienes produzcan, comercialicen, distribuyan transporten bienes y presten servicios por un lado, y quienes los consuman finalmente, por otro, y la regulación de las relaciones entre los anteriores y el Estado.<sup>29</sup>

## **2.2. Antecedentes históricos del derecho a la información**

En el mundo contemporáneo, los adelantos científicos y técnicos, junto con el desarrollo económico y social, dan a la comunicación y a la información un carácter masivo y mundial, a tal grado que ninguna persona o nación pueden vivir aisladas. Por otra parte, el rápido crecimiento de la actividad humana, en los últimos siglos, hace que la comunicación e información sean presupuestos básicos para el desarrollo y formación de la conducta individual y social.

---

<sup>27</sup> Gabriel Stiglitz, *ibídem*, 95.

<sup>28</sup> A. Alterini J. alterini, *Defensa de los Consumidores de Productos y Servicios, Daños – Contratos*, (Ediciones la Roca, Buenos Aires, 2001), 29.

<sup>29</sup> Fernando García Sais, *Derecho de los consumidores a la información: una aproximación a la publicidad engañosa en México*, (Editorial Porrúa, México 2007), 52.

Los antecedentes del derecho a la información datan de finales del siglo XVIII al romperse la tradición de todos los sistemas jurídicos anteriores y determinar que todos los hombres tienen iguales derechos anteriores a las Constituciones estatales, como los de la libertad de expresión y libertad de prensa.<sup>30</sup> A partir de las revoluciones liberales aparece la idea de que la difusión de información es un derecho del hombre y una libertad que empieza a configurarse como el fundamento de un nuevo orden jurídico de la información<sup>31</sup>.

La difusión de la información (escribir, imprimir y publicar) es considerada como una libertad del ser humano y al Estado le corresponde reconocerla, en este sentido, hay que advertir que se habla de libertad y no de derecho, denominando el derecho por su forma de manifestación pública.

En ese sentido, el derecho a la información es uno de los derechos fundamentales del hombre sin el cual su propia existencia se dificulta y, en casos extremos, se hace imposible, y hasta cuando éste tiene conciencia de su valor, que lo eleva a la categoría de derecho positivo con capacidad de regular la actividad social de la información.

Durante la mayor parte del desarrollo de la historia humana, la información cumplió una función articuladora de la comunidad sirviendo a personas y grupos de poder, entre estos el Estado, la empresa informativa, o los profesionales de la información; siendo reconocida la noción de la “libertad de información” desde hace mucho tiempo por la ONU como un derecho

---

<sup>30</sup> José Barragán, *Comunicación e Información*, Anuario Jurídico VII, (México, UNAM, 1980), 35.

<sup>31</sup> Política Nacional de Protección al Consumidor 2010, 11.



humano fundamental<sup>32</sup>. Aunque algunas de las primeras leyes que garantizaban el derecho de acceder a información en manos de entidades públicas hablaban de la libertad de información, se refería en general al flujo libre de información en la sociedad antes que la idea más específica de un derecho a acceder a información en manos de entidades públicas<sup>33</sup>.

Fue hasta el 10 de diciembre de 1,948 cuando la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas aprobó la Declaración Universal de los Derechos Humanos, declarando que la información es un derecho humano positivo, reconocido, del mismo rango que el derecho a la vida, a la libertad y a la honra. Desde aquel momento, el derecho universal reconoció que todos pueden investigar, difundir y recibir ideas, hechos u opiniones sin limitación de fronteras a través de cualquier medio de comunicación, de lo cual se tratará en el capítulo IV.

Mientras la comunicación interpersonal fue la única forma de comunicación humana, el derecho a la libertad de opinión era el único derecho a la comunicación; el desarrollo de la libertad de información ha continuado a nivel de las Naciones Unidas con su tratamiento en los informes anuales del Comisionado de las Naciones Unidas para la libertad de opinión y expresión.

### **2.3. Antecedentes históricos del derecho a la información en El Salvador**

El Estado salvadoreño y en lo que toca al derecho a la información, es importante destacar que, no existe norma alguna en la Constitución como estructura básica.

---

<sup>32</sup> En 1946, durante su primera sesión, la Asamblea General de la ONU adoptó la Resolución 59, que menciona la libertad de información es un derecho humano fundamental y la piedra de toque de todas las libertades a las cuales están consagradas las Naciones Unidas.

<sup>33</sup> unesdoc.unesco.org, sitio consultado con fecha 27 de septiembre de 2015.

Si se toma cuenta que, la constitución es un documento escrito, en el que se encuentra plasmado lo fundamental de un Estado, lo considerado como históricamente válido en un periodo determinado, la situación es preocupante.

Cabe aclarar que, la Constitución en sus diversas etapas ha incorporado algunos derechos y limitaciones relacionadas con este tema, en su primera etapa 1,821-1,930 se reconoce la libertad de imprenta, pensamiento, palabra, escritura y el derecho al honor. En el periodo 1,930-1,944 se garantiza la libertad de expresión, pero prohíbe la circulación de publicaciones que tiendan a la disolución del Estado; autoriza al Estado para censurar los espectáculos públicos y radiofónicos. De 1,944-1,969 reconoce y garantiza la propiedad intelectual y artística, finalmente, en 1,970-1,983, repite los derechos fundamentales del hombre, de las dos constituciones anteriores con algunas innovaciones<sup>34</sup>.

La eficacia del derecho a la información necesita desarrollar mecanismos normativos adecuados para asegurar que la información que reciban los individuos sea veraz, es importante precisar que la veracidad es un ingrediente esencial de la verdad, pero no es la verdad misma, en la cual la base legal con la que más se ha tratado de promover y exigir el derecho a la información desde la sociedad civil sigue siendo la Constitución de la República, a través del Artículo 6 que está referido a la libertad de expresión en general y Artículo 18 que está referido al derecho de petición ante las autoridades públicas<sup>35</sup>.

---

<sup>34</sup> Oscar Jesús Arévalo, *El derecho a la información en El Salvador*, (Edición FESPAD, San Salvador, El Salvador, 2005), 36.

<sup>35</sup> Linda Esmeralda Abarca Erazo y otros, “*El derecho de acceso a la información pública en El Salvador: análisis al anteproyecto de Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública*, (tesis de grado, Universidad de El Salvador, San Salvador, El Salvador, 2012, 8.

La problemática en las relaciones de mercado relacionadas con las exigencias del receptor de bienes y servicios ha estado presente desde siempre, se afirma gráficamente que la historia de los problemas derivados del consumo es tan antigua como la propia sociedad, relatando que en el Derecho Romano existían ya normas para proteger a los compradores de fraudes en el mercado<sup>36</sup>.

Si bien diversos países han dejado atrás la concepción de un Estado regulador e intervencionista, para dar paso a la privatización de servicios y auge en la competencia y la libertad de mercado, lo anterior no ha implicado que el Estado se desentienda del funcionamiento de los servicios y del mercado, sino, que asuma un nuevo papel y una nueva función. Ante ello, el Estado se encontró en la necesidad de asumir un nuevo rol, la regulación y supervisión para hacer efectiva su función, los ordenamientos han incluido dos importantes cuerpos legales, las leyes que regulan la competencia y las leyes de protección al consumidor.

La protección de los consumidores como política de Estado se fundamenta en el Artículo 101, inciso segundo<sup>37</sup> de la Constitución salvadoreña, al establecer que, con la finalidad de promover el desarrollo económico y social, entre otras medidas de política, el Estado defenderá el interés de los consumidores<sup>38</sup>.

---

<sup>36</sup> Alicia de León Arce, *Derechos de los Consumidores y Usuarios*, (Editorial Tirant lo Blanch, Valencia, España, 2007), 29.

<sup>37</sup> Con base en este artículo constitucional, es con el que se ha tratado de proteger los derechos de los consumidores, seguidos por la Ley de Protección al Consumidor y el Reglamento de esta ley.

<sup>38</sup> Atendiendo ese precepto constitucional, hace 18 años se aprobó la primera legislación especializada en la protección del consumidor, hito que fue posible gracias a los compromisos derivados de los Acuerdos de Paz en El Salvador, suscritos por el Gobierno de El Salvador y el FMLN, esta norma legal fue reformada en 1996 y luego, en 2005, se promulgó la actual Ley de Protección al Consumidor.

Durante años, la protección al consumidor avanzó sin contar con una Política Nacional específica; fue hasta en 2,007, cuando la Defensoría del Consumidor formuló y lanzó públicamente la primer Política Nacional de Protección al Consumidor, aun cuando este documento merece ser reconocido como el primer esfuerzo realizado para orientar el desarrollo de la protección al consumidor en el país, también hay que señalar que estuvo muy influenciado por el contexto dominante del modelo económico y social que se implementaba en ese momento en el país.

Siendo uno de los derechos básicos de los consumidores el derecho a la información clara, oportuna y veraz sobre los bienes y servicios, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 4 literal c) de la LPC, la obligación de información encuentra su fundamento en una asimetría de conocimientos entre proveedores y consumidores.

Por ello, la información es un importante instrumento con el que cuentan los consumidores para hacer frente a las técnicas agresivas que pudieran ser utilizadas por el mercado. En virtud de este derecho se deriva, por un lado, una obligación de los poderes públicos para promover esa información y por el otro, la obligación de los actores económicos<sup>39</sup> de ofrecer correcta información sobre los servicios ofrecidos, por ello las entidades públicas también promoverán que las asociaciones de consumidores contribuyan activamente en la tarea de proporcionar información útil<sup>40</sup>.

---

<sup>39</sup> Según la Política Nacional de Protección al Consumidores 2010, 23. En el ordenamiento jurídico salvadoreño, la tutela debe corresponder a todos los poderes del Estado. Al órgano legislativo, aprobando la legislación secundaria necesaria. Al órgano judicial, interpretando adecuadamente la normativa y velando por el interés público y general, que es donde reside el derecho a la protección en materia de consumo. Y al órgano ejecutivo, adoptando todas las políticas públicas necesarias para la efectiva protección de los consumidores, 13.

<sup>40</sup> Para cumplir con este cometido, la información que se proporcione sobre bienes y servicios deberá ser susceptible de análisis comparativos, estar exenta de todo tipo de discriminación.

Para ello, es necesario que en la política pública se promueva la producción y divulgación de información relevante que ayude a los consumidores a tomar decisiones responsables, que proteja su economía y que mejore la competencia en el mercado<sup>41</sup>.

#### **2.4. Antecedentes históricos de las telefonías en El Salvador**

Es necesario mencionar que la telefonía móvil inicia con Martín Cooper quien fue el pionero en esta tecnología considerado como el padre de la telefonía celular al introducir el primer radioteléfono en los Estados Unidos<sup>42</sup>.

El servicio de telecomunicaciones da inicio con la empresa gubernamental comunicaciones de El Salvador, en la década de los setenta, después se convirtió en Asociación Nacional de Telecomunicaciones (ANTEL), proporcionando toda la tecnología disponible acorde a su época, evolucionando en su orden, el telégrafo<sup>43</sup>, el télex y el teléfono<sup>44</sup>.

---

<sup>41</sup> Política Nacional de Protección al Consumidor 2010, 23. Esta política debe basarse en principios básicos tales como la prevención de abusos al consumidor, su protección efectiva, la promoción de sus derechos y el fomento a la participación ciudadana. Discurso del Presidente Mauricio Funes, el 15 de marzo de 2010, en el Día Nacional y Mundial de los derechos del consumidor, p. 12.

<sup>42</sup> Valeria María Avalos García Salas, "*Estrategia de distribución para las tarjetas de prepago de telefonía celular de Telemóvil*", (tesis de grado, Universidad Dr. José Matías Delgado, Nueva San Salvador, EL Salvador, 2005), 2.

<sup>43</sup> Sandra Guadalupe Dueñas Duran y Priscila María Navarrete Alfaro, Eficacia de la protección jurídica e institucional a los usuarios del servicio público de telefonía celular, en el marco de la globalización de las telecomunicaciones en El Salvador, (tesis de grado, Universidad de El Salvador, San Salvador, El Salvador, 2007), 10-11. Las telecomunicaciones en general tuvieron sus inicios en El Salvador en diciembre de 1869, para llevar a cabo la institución de un sistema telegráfico eléctrico entre el puerto de La Libertad y San Salvador, inaugurándolo el 27 de abril de 1870, posteriormente el sistema telegráfico unió a las cinco Repúblicas de Centro América.

<sup>44</sup> Es necesario que las telecomunicaciones estén a la par de la tecnología, ya que es indispensable comunicarse en el momento oportuno e inmediato, los celulares traen incorporadas funciones parecidas a las computadoras, de ahí la importancia de las telecomunicaciones y avance de desarrollo en el país, tanto económico como social.

En 1,878 se instaló el primer teléfono que funcionaba entre El Palacio Nacional y una finca cafetalera en Santa Tecla, posteriormente se extendió el servicio a las principales cabeceras del país, específicamente en aquellas donde la producción de café era primordial. Durante la primera década del siglo 1,900 se habían puesto en funcionamiento cerca de 300 aparatos telefónicos y el servicio público tenía un costo de ¢0.25 centavos por minuto<sup>45</sup>.

Hasta 1,998 se introdujo la telefonía móvil en El Salvador, por medio de la empresa Telemóvil El Salvador. Como consecuencia de ello se comenzó a comercializar en el país los primeros teléfonos celulares los cuales según su estructura, eran de tamaño grande y pesados, los cuales tenían muy pocas funciones en comparación con la actualidad, sin embargo, dichos modelos de teléfonos celulares fueron grandes inventos en su momento, a través del tiempo se fueron transformando en modelos un poco más livianos, pero con costos siempre altos, con relación a los ingresos promedio de los salvadoreños.

La telefonía celular en esa época era administrada a través de concesiones, por diversas compañías telefónicas internacionales entre estas esta: Telecom (Claro, Personal, Alo), Digicel, Telefónica (Movistar), Tigo (Telemóvil) e Intelfon<sup>46</sup>. A través del tiempo la economía no estaba acorde a la tecnología, eso condujo al estancamiento en las telecomunicaciones,<sup>47</sup> llevando esto a la privatización a finales de 1998 y la libre competencia con el objeto de insertar

---

<sup>45</sup> Ibidem 9.

<sup>46</sup> <https://www.historiadela telecomunicacion>.

<sup>47</sup> Las empresas estatales presentaban grandes pérdidas y eran necesarios altos grados de subsidios para mantenerlas a flote; asimismo, las empresas de telecomunicaciones presentaban una gran ineficiencia y baja competitividad, siendo necesaria la productividad para el mejoramiento, tanto económico como tecnológico de las telecomunicaciones en general.

al país una cadena de producción mundial, sin protección de ningún tipo, que no existiera control de precios, con el objeto que se desarrollara un mercado financiero en el cual se asignaran eficientemente los recursos con que se contaban para el desarrollo de la economía<sup>48</sup>.

Hasta mediados de la década de los noventa el servicio de telefonía era prestado por el Estado, iniciando así los procesos de privatización<sup>49</sup>, como parte de los programas de ajuste estructural y estabilidad económica, iniciando con el otorgamiento de una concesión para el servicio de telefonía celular a la empresa Telemóvil El Salvador, S. A; posteriormente se privatizó ANTEL dando lugar a la formación de dos empresas, la alámbrica (CTE) y la inalámbrica (INTEL)<sup>50</sup>.

Fue de gran importancia el crecimiento impulsado por ANTEL durante los primeros quince años de funcionamiento, que implicó el despliegue de una importante infraestructura de red. Durante la guerra civil de El Salvador, el trabajo de ANTEL se redujo al mantenimiento y reparación de equipos, dado a que tanto las plantas como oficinas de atención eran blanco de ataques y destrucción, más de 40 agencias del interior de la república fueron destruidas junto a la red de planta externa, tal como sucedió en Perkin, Departamento de Morazán; Cinquera, en Cabañas y muchas poblaciones de Chalatenango, La Unión y Usulután, estos lugares muchos de los cuales fueron deshabitados y las telecomunicaciones fueron interrumpidas por más de una década.

---

<sup>48</sup> María Nathaly Cortés Sánchez, "El impacto de las empresas telefónicas multinacionales en el sector comercio", (tesis de grado, Universidad de El Salvador, San Salvador, El Salvador, 2000), 61.

<sup>49</sup> El proceso de privatización ya estaba contemplado en los planes del gobierno, dando inicio el 1 de enero de 1996, para dirigir este proceso se creó la comisión presidencial para la modernización del servicio público, hasta finalizar el proceso en septiembre de 1996.

<sup>50</sup> *Ibidem* 5.

Cuando la guerra civil comenzaba a dar pasos hacia la paz en 1,989 ANTEL realizó proyectos de ampliación de líneas en San Salvador y el interior de la república principalmente en Santa Ana y San Miguel que permitieron que en 1,994 El Salvador contara con 250 mil líneas; asimismo, ANTEL concesionó los servicios de telefonía a la empresa Telemóvil en 1,994. Es así como la Asamblea Legislativa aprobó la Ley de Creación de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones<sup>51</sup> en 1,996, siendo derogada y sustituida un año después por la Ley de Telecomunicaciones<sup>52</sup> y en 1997 se decreta la Ley de Privatización de la Administración Nacional de Telecomunicaciones<sup>53</sup>.

Para esa época el servicio de telefonía presentaba alzas de tarifas, siendo consecuencia de los marcos regulatorios, y del contrato entre el Gobierno y el grupo *France Telecom*; debido a esto el Centro de Defensa para el Consumidor, presiono a la Asamblea Legislativa para que emitiera dos dictámenes, uno en julio de 2,001 y otro en junio de 2,002, para que se renegociara el contrato de inversión.

Es hasta en mayo de 2,002 cuando la SIGET<sup>54</sup> emitió la resolución N° 341-2002, aprobando altos incrementos tarifarios, en el servicio telefónico, hasta en el 2007, teniendo gran impacto la economía. Sin embargo, es hasta en

---

<sup>51</sup> D.L. N°. 807 de fecha 12 de septiembre de 1996, Diario Oficial N°. 189, Tomo 333, 09/10/1996.

<sup>52</sup> Decreto Legislativo N° 142, Diario Oficial N° 118, Tomo 337, 21/11/1997.

<sup>53</sup> Legalmente las funciones de ANTEL finalizaron el 31 de diciembre de 1997, pero fue hasta noviembre de 1998 cuando se aprobó la venta total, dividiéndola en dos empresas, la Compañía de Telecomunicaciones de El Salvador (CTE, S.A DE C.V) y la Internacional de Telecomunicaciones (INTEL), siendo la primera propietaria de toda la red fija y de la infraestructura, mientras que la segunda contaría con la explotación de la aprobación de todos los servicios de telecomunicaciones.

<sup>54</sup> La SIGET se define como una institución autónoma, cuya máxima autoridad es el Superintendente General, nombrado por el Presidente de la República, el cual es nombrado para un periodo de siete años.



1,999 cuando el país se convierte en una nación celular, siendo el operado más fuerte Telemóvil, y Digicel operador de Telemóvil, que comenzó a competir con la tecnología *GMS*, a finales del 2,001 ofreciendo diversos productos y servicios, expansión de agencias de atención al cliente ubicadas en diferentes lugares del país.

En la actualidad, los sistemas de telecomunicaciones están digitalizados en un 98%<sup>55</sup> con modelos GSM con tecnología que se está ocupando en la mayoría de países del mundo el cual le permite estar en un mercado más competitivo.

Sin lugar a dudas, la telefonía celular es uno de los servicios que es trascendental en las relaciones entre proveedores y consumidores, y con un impacto para el desarrollo económico y social del país.

## **2.5. Antecedentes jurídicos de protección a los derechos de los consumidores, con especial referencia al derecho a la información de los usuarios de telefonía en El Salvador**

En este apartado sólo se hará mención, de los antecedentes que ha tenido el derecho a la información, en los diferentes cuerpos normativos que han regulado y protegido el derecho a la información de los consumidores.

Para profundizar este tema se hará un análisis jurídico en el capítulo cuatro de las leyes que regulan el derecho a la información de los consumidores en la legislación nacional, tal como la Ley de Regulación sobre el Historial de Crédito de las Personas Naturales.

---

<sup>55</sup> <https://www.historia-de-las-telecomunicaciones//>.

### **2.5.1. Constitución**

Los derechos de los consumidores, están protegidos iniciando por la Constitución de la Republica que es la ley suprema en la cual se establecen los lineamientos o parámetros a seguir por las leyes secundarias que protegen los derechos fundamentales de estos.

El derecho a la información en sí, no ha estado regulado por las constituciones; se ha tratado de regular este derecho por medio de la libertad de expresión de imprenta, del derecho de petición en los años de 1,930 a 1,969, en el periodo de 1,970 a 1,983 siguen los mismos derechos<sup>56</sup>.

En la actualidad es con el artículo 6 en el cual se ha tratado de proteger este derecho, al establecer que toda persona puede expresar y difundir sus pensamientos, seguido por el artículo 101 que regula el orden económico a través de los principios de justicia social, es decir; a los principios básicos tipificados en la Constitución de la República, dentro de la cual se establecen una gama de artículos que inciden de forma trascendental en el desarrollo de las telecomunicaciones en el país, siendo el Estado el ente protector de los derechos de los consumidores<sup>57</sup>.

### **2.5.2. Ley de Protección al Consumidor**

En el Estado salvadoreño han existido tres evoluciones de la ley en mención, fue hasta en 1,992 cuando el Gobierno se comprometió a presentar el anteproyecto a la Asamblea Legislativa, de protección al consumidor, en ese

---

<sup>56</sup> *Ibíd*em 36.

<sup>57</sup> Este artículo literalmente establece en su inciso segundo, que el Estado promoverá el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, de la productividad y la racional utilización de los recursos.

momento el país se encontraba en un escenario de reformas económicas y estructurales con la finalidad de liberar y privatizar la economía, propiciando así, al menos en teoría la inserción del país al nuevo desarrollo económico mundial<sup>58</sup>.

A partir del descontento de la población y con el propósito de superar los vacíos que presentaba la primera Ley de Protección al Consumidor, en el mes de noviembre de 1,994, el Centro para la Defensa del Consumidor, presentó ante la Asamblea Legislativa una propuesta de reformas a la ley, las cuales fueron discutidas por la Comisión de Economía y Agricultura de ese Órgano Estatal, el Ministro de Economía, el Centro para la Defensa del Consumidor y otros sectores empresariales interesados.

Estas reformas se aprobaron por consenso el 29 de junio de 1,995 remitiéndose al Órgano Ejecutivo para su respectiva sanción; sin embargo, ante las presiones de algunos sectores empresariales, el presidente de la República de esa época, regresó con observaciones el Proyecto de Ley que las contenía, las cuales fueron archivadas, finalmente se aprobó la nueva ley.

La segunda Ley de Protección al Consumidor, al igual que la de 1,992 otorgaba al Estado prioritariamente la protección al consumidor de los precios ofertados por el proveedor en las diferentes sucursales, con un poco de participación de la sociedad civil y con escasos mecanismos privados de protección al consumidor que van en caminados a procurar el pleno cumplimiento de sus derechos.<sup>59</sup>

---

<sup>58</sup>Ibidem 62.

<sup>59</sup> Bajo el D. L N° 666, 14/03/1996, D.O, 22/03/1996; posteriormente fue elaborado su respectivo Reglamento bajo el Decreto Ejecutivo N° 109 el día 04 de junio de 1996 para cumplimiento del referido cuerpo legal lográndose, con ello garantizar una mejor defensa de los derechos del consumidor.

A partir de la aprobación de la ley de 1,996 el Centro para la Defensa del Consumidor junto a la ciudadanía desarrollaron una labor de vigilancia del cumplimiento de los derechos de los consumidores, denunciando los constantes abusos cometidos por los comerciantes y proveedores, debido a la fragilidad del marco normativo existente y al poco protagonismo de la Dirección General de Protección al Consumidor.

Por esa época el avance del movimiento de protección al consumidor era muy creciente y dejó al descubierto lo inoperante que era esta ley de 1996, los consumidores se encontraban cada vez más en desventaja frente a los proveedores de bienes y servicios.

Es así como, en el año 2,004 el Centro para la Defensa del Consumidor, plantea ante la opinión pública la necesidad de luchar por la aprobación de una nueva Ley de Protección al Consumidor; se reaccionó positivamente desde los sectores privados y públicos generando desde dichos sectores la lucha ferviente por logra una mejor y más ardua defensa de sus derechos a nivel del país, iniciativas que dieron origen a la creación de una tercera ley en el año 2,005.

Esta ley, en la actualidad tiene un apartado del derecho a la información, en el capítulo cuatro, en el cual se tipifica este tema a partir del Artículo 27 al 32, expresando que los proveedores tienen la obligación de informar a los consumidores sobre sus servicios de forma clara, veraz y completa, para saber en si a qué tipo de servicio o contrato se están sometiendo o adhiriendo<sup>60</sup>.

---

<sup>60</sup> En relación con este tema se hace referencia al derecho de ser informados sobre promociones del servicio de telefonía y es con el Artículo 30, con el cual los proveedores están en la obligación de informar a los consumidores.

### **2.5.3. Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor**

El derecho a la información en este reglamento<sup>61</sup>, es regulado en el capítulo II, denominado derechos de los consumidores, el cual establece que el proveedor debe respetar los derechos de los consumidores, en si el derecho a la información se encuentra en la sección D, señalando que se debe dar cumplimiento a esta obligación por parte del proveedor, sobre la información requerida por el consumidor; siendo la Defensoría del Consumidor el ente encargado de velar porque este derecho no sea violentado por parte de las compañías telefónicas en este caso.

Para ello el artículo 14 del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor, dispone que para dar cumplimiento a la obligación de informar al consumidor el precio, tasa o tarifa de todo bien o servicio, incluyendo comisiones y recargos, si fuera el caso, todo proveedor debe cumplir ciertos requisitos.

Para el caso del tema a desarrollar, el literal b) del referido artículo, en caso del ofrecimiento de servicios como lo es el de telefonía, establece que el proveedor debe emplear los medios que permitan ponerlos a disposición.

En el Reglamento vigente<sup>62</sup>, el derecho a la información se encuentra tipificado a partir del Capítulo IV, artículo 36 y siguientes, obligación de proporcionar información legible, asimismo, están obligados a proporcionar a los consumidores según lo dispuesto en la legislación aplicable, sobre todas

---

<sup>61</sup> D.E N° 52, del 12 de mayo del 2006, P.D.O N° 88, Tomo N° 371, del 16 de mayo del 2006. Derogatoria Art. 108. Derogase el RLPC, emitido mediante Decreto Ejecutivo No. 52, de fecha 12 de mayo de 2006, publicado en el Diario Oficial No. 88, Tomo No. 371, del 16 del mismo mes y año.

<sup>62</sup> D. O. No. 407, fecha 10 de junio de 2015.

las características de los bienes y servicios ofrecidos de acuerdo a su naturaleza y que pueda incidir en la decisión de consumo.

De igual forma, en este reglamento como en el anterior la información que se proporcione a los consumidores debe ser expuesta de manera clara, veraz, completa, oportuna y fácilmente accesible, como lo expresa el artículo 37 inciso 2°.

#### **2.5.4. Ley de Creación de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones**

En 1,996 la Asamblea Legislativa aprobó la Ley de Creación de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones<sup>63</sup>, con el objeto de promover el desarrollo económico, en la cual, la SIGET no es un organismo que tutele los derechos de los consumidores, sino más bien, tutela los conflictos a los que se refiere el Artículo 5 literal a), referidos a otras empresas operadoras, pues no se refieren a los conflictos por la prestación de servicios públicos a los consumidores y cuando se hace referencia a la aprobación de tarifas, no se presume ninguna deliberación sobre la conveniencia o no de dichas tarifas, dejando a las empresas que prestan estos servicios, la discrecionalidad del establecimiento de las tarifas, bajo el argumento del fomento y protección de la iniciativa privada a través de la libre competencia y la discrecionalidad regulatoria<sup>64</sup>.

A la SIGET le corresponde aplicar las leyes que regulan los sectores de Electricidad y Telecomunicaciones y velar por su cumplimiento, garantizando

---

<sup>63</sup> Decreto Legislativo No. 807, Diario Oficial No.189, Tomo 333, 9/10/1996); la cual fue derogada y sustituida en el año 1997, por la actual Ley de Telecomunicaciones, Decreto Legislativo No. 142. Diario Oficial N° 218, Tomo 337, 21/11/1997.

<sup>64</sup> *Ibidem* 71.

los derechos de usuarios y operadores, generando con ello seguridad jurídica, inversión, desarrollo y competencia.

Respecto al área de telefonía, que es el tema a desarrollar, la SIGET ofrece los servicios de aprobación de tarifas máximas, asignación de números telefónicos, atención de quejas de usuarios y atención de quejas de operadores<sup>65</sup>.

## **2.6. Relación de consumo**

### **2.6.1 Definición de relación de consumo**

Es aquella relación en la que el receptor de la prestación o del bien es consumidor, y su contraparte una persona dedicada habitualmente a obtener lucro con las prestaciones iguales o semejantes.

Sólo habrá de considerarse relación de consumo aquella en la que la contraparte empresario, comerciante o profesional actúe en el ejercicio de su actividad o profesión, de tal forma que, si un abogado arrienda a título privado una vivienda de su propiedad a un particular, no estaremos entonces en presencia de una relación o acto de consumo, sino en un negocio jurídico entre particulares<sup>66</sup>.

También, puede definirse como el vínculo que se establece entre el proveedor que, a título oneroso, provee un producto o presta un servicio a consumidores quienes lo adquiere o utilizan como destinatario final,

---

<sup>65</sup> <https://www.siget.gob.sv/detalle-servicios.aspx?d=572>.

<sup>66</sup> Beatriz Angélica Franciskovic Ingunza, "Boletín *El Arbitraje de Consumo*" (1998). <https://www.amag.edu.pe/webestafeta2/index.asp?warproom=articles&action=read&idart=1871>.

caracterizándose así la relación de consumo por el proveedor, consumidor y por su onerosidad<sup>67</sup>.

Asimismo, es la que se realiza entre el proveedor de un bien o el prestador de un servicio y el usuario de los mismos a cambio de una retribución económica; esta relación de consumo se da por medio de la prestación de un servicio o por la compra de un bien o producto.

### **2.6.2. Relación de consumo entre los usuarios del servicio público de telefonía y los Agentes económicos de telefonía**

Esta relación se concibe como aquellas situaciones jurídicas en las cuales se aplica el derecho del consumidor y determina las personas que son tuteladas por el mismo y aquellas que en este ordenamiento jurídico se consideran proveedores. Para que exista una relación de consumo entre un consumidor y un proveedor, es necesario que el bien o el servicio hayan sido vendidos o prestados a cambio de una contraprestación; se excluye las operaciones a título gratuito, sí son consideradas operaciones de consumo los bienes o servicios suministrados gratuitamente con ocasión de una transacción onerosa, como el caso de las ofertas, promociones o regalos vinculados a la transacción original<sup>68</sup>.

El derecho de consumo<sup>69</sup>, abarca tanto la regulación de conductas entre quienes produzcan, comercialicen, distribuyan, transporten bienes y presten

---

<sup>67</sup> Ibidem 2.

<sup>68</sup> Sandra Carolina Cruz Mejía y Cecilia Guadalupe González Cantarero, "La eficacia en la tutela de los derechos de los consumidores en el ejercicio de los Medios Alternos de Solución de Controversias regulados en la Ley de Protección al Consumidor vigente", (tesis de grado, Universidad de El Salvador, San Salvador, El Salvador, 2009), 74.

<sup>69</sup> Entiéndase como un conjunto de principios y normas jurídicas que protegen al consumidor en la relación jurídica de consumo.



servicios, por un lado, quienes consuman finalmente por otro, y la regulación de las relaciones entre los anteriores y el Estado, en cuanto repercutan en los intereses de incidencia colectiva de los habitantes en su carácter de consumidores y usuarios<sup>70</sup>.

Lo que implica a su vez que el derecho del consumo es un sistema global de normas, principios, instituciones y medios instrumentales consagrados por el ordenamiento jurídico, para procurar al consumidor una posición de equilibrio dentro del mercado en sus relaciones con los empresarios<sup>71</sup>.

La relación de consumo, entre proveedores y consumidores es propia de un contrato<sup>72</sup>, respecto al tema en mención, de un contrato de adhesión<sup>73</sup>, pero no se agota en ellos, sino que los excede ampliando su espectro a todas aquellas situaciones que podrían equipararse, a la protección pre y pos contractual, si bien referida, a situaciones novedosas, propias de las modernas modalidades de colocación de servicios en el mercado<sup>74</sup>. Asimismo, se desprende que en las relaciones de consumo tienen una faz de derecho privado y otra de derecho público, que coexisten, es decir que son abarcativas de vinculaciones contractuales<sup>75</sup> y ex contractuales en cuanto al

---

<sup>70</sup> Laura Pérez Bustamante, *Derechos del consumidor*, (Editorial Astrea, Buenos Aires, Argentina, 2004), 1.

<sup>71</sup> R. Lorenzetti, *Análisis Crítico de la Autonomía Privada Contractual*, (Editorial Rubinzal, Argentina 1994) 68.

<sup>72</sup> Contrato es una convención en virtud de la cual una o más personas se obligan para con otras, o recíprocamente, a dar, hacer o no hacer alguna cosa, artículo 1309 Código Civil. Para profundizar sobre este tipo de obligaciones confrontar Artículo 1419 y sigts, 1424 y sigts, y 1426 y sigts del Código Civil.

<sup>73</sup> Contrato de adhesión, es aquel en el que una de las partes fija las condiciones uniformes para cuantos quieran luego participar en él, si existe mutuo acuerdo sobre la creación del vínculo dentro de las inflexibles cláusulas.

<sup>74</sup> Para profundizar en este tópico, consultar a J. Rinesi, *Relación de Consumo y Derechos del Consumidor*, (Editorial Astrea, Argentina, 2006), 2.

<sup>75</sup> A manera de ejemplo, se ilustra la resolución de la Sala de lo Contencioso Administrativo de la CSJ, Referencia 264 – 2009, 1-16. Promovido por Digicel S, A de C. V, impugnando la resolución del TSDC por resoluciones emitidas en el Proceso Sancionatorio Referencia 697-2009, en la cual se sanciona a la demandante con la suma de \$500 de los Estados Unidos.

derecho privado, y respecto al derecho público, también generadoras de obligaciones por parte del poder público y de los particulares<sup>76</sup>.

Respecto a las obligaciones del Estado, están determinadas por el dictado de las reglamentaciones, el control de los monopolios, la defensa de la competencia, la posibilidad de la participación efectiva de asociaciones de consumidores en el control. Aunque la actividad del Estado, en cuanto a la relación de consumo, no se agota en lo antes dicho, sino que debe proyectarse hacia el derecho cultural de educación para el consumo, cuya efectivización, importa en el ejercicio activo de un rol determinante en materia de prevención y concientización social<sup>77</sup>.

Esta actividad de consumo requiere de la vigilancia del Estado para garantizar a los consumidores que los bienes y servicios adquiridos son los ofrecidos; que los documentos contractuales no contengan cláusulas abusivas; que los términos de las garantías estén acorde a lo indicado por la ley; que el precio pagado es el que informó el proveedor.<sup>78</sup>

## **2.7. Métodos Alternos de Solución de Controversias**

Esta institución constituye un mecanismo, una vía más que tiene el ciudadano de poder recurrir en busca de la solución de sus conflictos, siempre que se trate de derechos disponibles. Las reclamaciones de consumo, suelen ser de carácter netamente patrimonial y regularmente la reclamación económica habitualmente es de menor cuantía.

---

<sup>76</sup> Esto se puede visualizar, en los contratos de adhesión, donde existe inicialmente, un vínculo contractual, para la adquisición de un servicio (telefonía), entre proveedores y consumidores, generador de la obligación del Estado, de vigilar las cláusulas estipuladas.

<sup>77</sup> *Ibíd*em 9.

<sup>78</sup> Política Nacional de Protección al Consumidor de El Salvador, 2010, 21.

Por este motivo, se afirma que las reclamaciones de consumo entran en el concepto de lo que se denomina *small claim*<sup>79</sup>, de ahí se derivan la conveniencia del Estado de proporcionar al ciudadano un mecanismo rápido y económico<sup>80</sup>.

Los mecanismos de protección al consumidor, son un conjunto de procedimientos, medios e instrumentos establecidos y utilizados por la ley para incidir directa o indirectamente en la relación de los consumidores y proveedores en el mercado de bienes y servicios de consumo, la doctrina les llama Mecanismos Públicos de Protección al Consumidor.

Los MASC, pueden definirse en sentido amplio como aquellas atribuciones, alternativas al Sistema Judicial que permite la solución privada de los conflictos<sup>81</sup>.

En sentido restringido son aquellos procedimientos que buscan la solución a los conflictos entre las partes, ya sea de manera directa entre ellas (como es el caso del Avenimiento) o mediante la intervención de un tercero imparcial (como los casos de la Mediación, la Conciliación y el Arbitraje)<sup>82</sup>.

En El Salvador la Ley de Protección al Consumidor incluye Mecanismos de Protección al Consumidor denominándolos Medios Alternos de Solución de Conflictos y el procedimiento sancionatorio, los cuales son procedimientos meramente administrativos ejecutados por la Defensoría del Consumidor, quien tiene por mandato de ley, la obligación de proteger a los consumidores en sus derechos y brindarle al mismo tiempo los medios adecuados para

---

<sup>79</sup> Se denomina *small claim* a la demanda con arreglo al proceso europeo de escasa cuantía.

<sup>80</sup> José Ángel Ruiz Jiménez, *Análisis crítico del sistema Nacional español de arbitraje de consumo*, (Instituto Vasco, derecho procesal, San Sebastián, 2007), 121.

<sup>81</sup> Ramiro Valdivieso Moreno, "Medios Alternos de Solución de Controversias), (Instituto Iberoamericano de Arbitraje y Mediación, 2005), 10.

<sup>82</sup> *Ibidem*.

solucionar sus conflictos con los proveedores, ya sea de forma voluntaria a través de los MASC o de manera forzosa por medio del procedimiento sancionatorio.

Al utilizar estos medios de denuncia se tratar de dirimir los conflictos por la vía de los Medios Alternos, mediante personal capacitado por la Defensoría, procurando llegar a soluciones pacíficas y beneficiosas para las partes, sin necesidad de acudir al órgano judicial o llegar a un proceso sancionatorio, donde los tramites son más tardíos. Los MASC que tipifica la LPC se encuentran a partir del Capítulo II, en donde se establecen cuatro formas de solucionar el conflicto como es el Avenimiento, Conciliación, Mediación y Arbitraje<sup>83</sup>. Es necesario mencionar que el medio por el cual se hace del conocimiento a la Defensoría que existe una inconformidad o un conflicto entre el proveedor y el consumidor es a través de la denuncia, entendida como el acto por el cual se da conocimiento a la autoridad, por escrito o verbalmente, de un hecho contrario a las leyes, con objeto de que ésta proceda a su averiguación y castigo<sup>84</sup>.

Los requisitos que debe contener la denuncia se encuentran en el artículo 109 de la LPC, la cual debe ser interpuesta por el consumidor o grupo de ellos que se consideren afectados en sus derechos o intereses legítimos por actuaciones de proveedores de bienes o servicios que contravengan o manifiesten una violación a la ley<sup>85</sup>.

---

<sup>83</sup> Asimismo, la LPC establece en el Art. 98, que en los procedimientos no serán exigidas formalidades para su tramitación, salvo aquellas que sean necesarias para la validez de los actos y las garantías de las partes; y conforme al artículo 97, se garantiza que la Defensoría actuará respetando los derechos fundamentales.

<sup>84</sup> Guillermo Cabanellas, *Diccionario Jurídico Elemental*, (Editorial Heliasta, Tomo II, 2ª. Edición, Argentina, 1989), 115.

<sup>85</sup> Así el Art. 109 de la LPC, literalmente establece que los consumidores que se consideren afectados en sus derechos o intereses legítimos por actuaciones de proveedores de bienes o servicios que contravengan la ley, podrán presentar la denuncia ante la Defensoría a fin de que se resuelva administrativamente el conflicto.

La denuncia podrá presentarse en forma escrita, verbal, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio idóneo, debiendo contener al menos la identificación y datos generales del denunciante, identificación y datos generales del proveedor, una descripción de los hechos que originaron la controversia y la pretensión del denunciante<sup>86</sup>. A continuación, se desarrollará cada Medio Alternativo de Solución de Controversias establecidos en la LPC.

### **2.7.1. Avenimiento**

Avenir es sinónimo de arreglar, convenir, ajustar, componer o congeniar, en este caso se busca avenir los intereses del consumidor y del proveedor que se encuentran enfrentados.

Asimismo, en materia de consumo es un acercamiento entre las partes, a un acuerdo y solución amistosa entre proveedor y consumidor sobre la disputa suscitada<sup>87</sup>, cabe aclarar que la Defensoría puede declarar inadmisibles una denuncia, si ésta recae sobre asuntos que no constituyan materia de protección al consumidor, por ejemplo, denuncias que recaigan en asuntos penales, de familia, o meramente civiles<sup>88</sup>.

Una vez recibida la denuncia y calificada la procedencia del reclamo, se les propone a las partes un avenimiento. Al procurar un avenimiento, se deben

---

<sup>86</sup> Si la denuncia no cumple con los requisitos legales establecidos en el inciso anterior, la Defensoría prevendrá al interesado para que subsane las omisiones dentro del plazo de tres días, transcurridos los cuales declarará la admisión o la inadmisibilidad de la misma. Si la denuncia fuere declarada inadmisibles, la resolución que se pronuncie será debidamente motivada y admitirá recurso de revocatoria, el cual se tramitará de acuerdo a las reglas del derecho común.

<sup>87</sup> Ibidem 44.

<sup>88</sup> Art. 27 RLPC, señala que la comparecencia de las partes interesadas en los diversos procedimientos ante la Defensoría, podrá realizarse personalmente o por medio de representante o apoderado; con lo que la ley le da a los perjudicados la potestad de la representación para comparecer previo, otorgamiento en Escritura Pública.

de tomar en cuenta los principios básicos del mismo tales como la equidad y la justicia, tal como lo señala el Art. 110 de la LPC; en este caso, el papel que juega la Defensoría del Consumidor únicamente trata de acercar a las partes de forma directa, sin mediación de aquella, con el fin que sean ellas las que lleguen al acuerdo que más les convenga, y en caso que la decisión sea favorable para el denunciante, la Defensoría del Consumidor se encarga de darle seguimiento al asunto en caso que no se cumpla lo pactado ello de acuerdo a establecido en dicho artículo.

El Avenimiento se trata de repartir los intereses entre las partes para que haya beneficio mutuo entre ellas; si este medio no funciona, si no se resuelve el conflicto planteado, según el Art. 110 de la Ley de Protección al Consumidor da potestad al consumidor demandante que ratifique su denuncia ante la Defensoría, a fin que se busque otro medio de solución para dirimir la controversia.

En este caso la Defensoría del Consumidor está obligada a abrir espacios por vía de los MASC, velando porque los derechos vulnerados al consumidor no queden sin reparación.

En la práctica, el avenimiento es utilizado como una vía rápida para solucionar los conflictos; si bien es cierto dentro de la estructura de la ley, el Avenimiento se enmarca dentro de los MASC, funcionando como un paso previo a la Conciliación, la Mediación o el Arbitraje según lo acuerden las partes<sup>89</sup>.

Dicha norma excluye al avenimiento como un MASC propiamente dicho; no obstante, es uno de los medios más efectivos y más utilizados por la

---

<sup>89</sup> Artículo 143 literal “c” LPC.

Defensoría del Consumidor pues es manejado vía telefónica, obteniendo buenos resultados para las partes.

### **2.7.2. Conciliación**

Conciliación proviene del latín “conciliare”, que significa reunir, componer y ajustar los ánimos en diferencia<sup>90</sup>. La Conciliación es un Mecanismo para Solucionar las Controversias de manera pacífica, en el cual, dos o más personas tratan de lograr por sí mismas la solución de sus diferencias con la ayuda de un funcionario denominado conciliador, quien actúa como tercero neutral y procura acercar los intereses de las partes.

Es un proceso mediante el cual una tercera persona neutral e imparcial llamada conciliador, ayuda a las partes en conflicto a buscar una solución consensual, poniendo si fuera necesario formulas conciliatorias que las partes pueden rechazar o aceptar<sup>91</sup>.

La Conciliación procede según el Art. 111 LPC, cuando las partes lo soliciten expresamente, o cuando no soliciten el Arbitraje o la Mediación luego de haber intentado un Avenimiento.

La Defensoría del Consumidor, tiene cinco días hábiles; luego se nombra a un conciliador que es un funcionario capacitado que hace las veces de un moderador de la audiencia.

---

<sup>90</sup> Jeannette Celina Cruz Rivas y otros, “*Causas Que Impiden La Obtención de una Pronta y Cumplida Justicia con el Procedimiento Administrativo que sigue la Dirección General de Protección al Consumidor*” (tesis de grado, Universidad de El Salvador, San Salvador, El Salvador, 2002), 229.

<sup>91</sup> Elena Highton y otros, “*La Eficacia en la Tutela de los Derechos de los Consumidores en el Ejercicio de los Medios Alternos de Solución de Controversias regulados en la Ley de Protección al Consumidor Vigente*”, (tesis de grado, Universidad de El Salvador, San Salvador, El Salvador, 2009), 167.

Después de nombrado el conciliador, éste convoca a las partes personalmente o por medio de apoderado, con facultad expresa para conciliar, señalando lugar, día y hora para que se presenten; las partes presentan sus alegatos e inconformidades, buscando que éstas planteen sus intereses, pretensiones y alternativas de solución, y a partir de ello el conciliador empieza a plantear todas las alternativas de solución posibles al problema, de acuerdo a los intereses de ambas partes.

Si las partes logran llegar a un acuerdo conciliatorio<sup>92</sup>, la Defensoría certifica el acta de dicho acuerdo de conciliación a la que la ley le confiere todos los efectos jurídicos de la transacción que alcanza a las partes dándole fuerza ejecutiva para los fines de ejecución forzosa<sup>93</sup>.

Dentro del proceso de Conciliación, cuando se dé el caso que el proveedor demandado no asista a la audiencia luego de haberse citado por segunda vez, se presume legalmente cierto todo lo expresado por el consumidor, remitiéndose el expediente al Tribunal Sancionador a fin que inicie procedimiento sancionatorio.

---

<sup>92</sup> Se ilustra el Proceso Contencioso Administrativo por el Apoderado de la Sociedad Telemóvil El Salvador, originando controversia en sede administrativa, por reclamo del señor Ramón Monge por inconformidad con el monto facturado, por llamadas realizadas desde su línea telefónica celular; se señala que la demandante no cumplió con la obligación de responder al reclamo interpuesto por el usuario. Resolución con fundamento en los Art. 5 literal e) y 32 de la LPC; 98 de la LT; 421 y 427 del CPC, vigente al momento de emitir la resolución; 31, 32 y 53 de la LJCA, se declaró ilegal la resolución de las 09:40 horas, del 05-11-2001, emitida por la Dirección General de Protección al Consumidor del Ministerio de Economía, condenando en costas a la autoridad demandada conforme al Derecho común.

<sup>93</sup> Así también, dentro de la Conciliación dependiendo el tipo de denuncia sobre la vulneración de los derechos de los consumidores se hace uso de la figura de la inspección, la Defensoría del Consumidor presentó una denuncia ante el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, el cual, sancionó a Servicios Santa Elena, S.A. de C.V. por la atribución de la infracción del artículo 44 letra a) LPC. La parte actora pidió se declarará la ilegalidad del acto impugnado y que se ordenara la suspensión provisional de la ejecución de los efectos del acto controvertido.



Si es el consumidor el que falta por dos ocasiones a la audiencia, se archiva el expediente, y se declara desistida la acción<sup>94</sup>.

La función del conciliador es básicamente la de tratar de fomentar un acercamiento entre las partes con miras a demostrar que éste es preferible a su total inexistencia, propiciando que el diálogo posibilite la solución del conflicto.

Al mencionar los tres tipos de formas de solucionar los conflictos que recoge la LPC, se hace una especial referencia a la presunción *iuris tantum*, siendo aquella que se establece por ley y que admite prueba en contra, es decir, permite probar la inexistencia de un hecho o derecho, a diferencia de las presunciones *iuris et de iure* de pleno y absoluto derecho, presunción que no admite prueba en contra, o dicho de otra forma, no es un valor consagrado, absoluto, sino que es un juicio hipotético<sup>95</sup>.

La mayoría de presunciones que se encuentran en derecho son *iuris tantum* como, por ejemplo, la presunción de legitimidad de los actos administrativos, que pueden ser desvirtuados por el interesado demostrando que los mismos violan el orden jurídico, en algunos ordenamientos se les denomina presunciones simplemente legales<sup>96</sup>.

Cuando la ley quiere asignar la carga de la prueba a alguien en particular en un litigio concreto, establece una presunción *iuris tantum*; con ello, obliga a la

---

<sup>94</sup> Al parecer esta presunción regulada por la LPC, puede ser sometida a algún tipo de impugnación, pues si bien es cierto, la ley no lo establece, pero haciendo un análisis constitucional de dicha presunción, esta vulnera el derecho de defensa y el debido proceso, además de transgredir el principio de inocencia.

<sup>95</sup> Jesús Alfaro Águila, *Las Condiciones Generales de la Contratación*, (Editorial Civitas, Madrid, España, 2003), 73.

<sup>96</sup> <https://www.Biblio.juridicas.unam.mxestlib>.

persona que quiere vencer esa presunción a aportar las pruebas suficientes como para demostrar su falsedad. Las presunciones<sup>97</sup> que regula el Código Procesal Civil y Mercantil, la teoría que sostiene dicho cuerpo normativo vigente es que las presunciones, en ninguna de sus modalidades es un medio de prueba, lo que ahora regulan los artículos que se refieren a ella es la permisión de fijar la certeza de un hecho a través de deducciones indirectas, es decir una autorización a que el juez fije como ciertos unos hechos, mediante la prueba de otros<sup>98</sup>

Cuando la presunción no permite prueba en contrario, será presunción *iuris et de iure*, en el caso de que se determine la presunción como legal pero no se especifica si permite prueba en contrario, se sobreentenderá que sí se permite, será Presunción Judicial, cuando la ley no establezca forma para probar mediante prueba indirecta la relación material y corresponda al Juez el razonar su existencia mediante deducciones inductivas a partir del hecho que sí se puede probar, llegando con ello al hecho litigado.

Se tratará de una presunción judicial u *hominis* referida en el artículo 415 CPCM, esta es abierta, siempre que sea evidente la imposibilidad de probar los hechos controvertidos por razón de su naturaleza<sup>99</sup>.

---

<sup>97</sup> Es aquella que se establece por ley y que admite prueba en contra, es decir, permite probar la inexistencia de un hecho o derecho, a diferencia de las presunciones *iuris et de iure* de pleno y absoluto derecho, presunción que no admite prueba en contra, o dicho de otra forma, no es un valor consagrado, absoluto, sino que es un juicio hipotético, que puede ser invertido acreditando que un acto es ilegítimo. Manuel Mateos Alarcón, Estudio sobre las Pruebas en Materia Civil, Mercantil y Federal, (Editorial Cárdenas, México, 1971), 87.

<sup>98</sup> Las presunciones jurídicas, pueden ser de dos clases: Legales o Judiciales. Se debe considerar la Presunción como legal, cuando el hecho fundamento que puede probarse en el proceso lo determina la ley, ligándolo a tener por cierto el otro hecho, es decir, el hecho consecuencia que sería el objeto litigioso, como establece el artículo 414.CPCM.

<sup>99</sup> El artículo 415 CPCM, infiere la acreditación del hecho fundamento en la presunción judicial en todos los casos, y el soporte de tal precepto es que para poder fundar una presunción judicial que absuelva o exima de prueba representativa al hecho base de la presunción.

Sin detrimento de que cada indicio o hecho fundamento puede quedar precisado a su vez por un único medio de prueba, si el que se practica resulta convincente al Juez. Siempre debe ser clara la concatenación del hecho con el litigio, éstos deben ser capaces de sostenerse siempre en una inferencia que no permita ninguna otra probabilidad más que tener como consecuencia al hecho litigioso<sup>100</sup>.

### **2.7.3. Mediación**

Es un proceso de negociación asistida, mediante el cual las partes involucradas en un conflicto intentan resolverlo por sí mismas, con la ayuda de un tercero imparcial que actúa como conductor de la sesión, procurando encontrar una solución elaborada por las partes y que sea satisfactoria para ambas<sup>101</sup>.

También, es definido como la intervención o participación de un tercero imparcial en una controversia, con la finalidad de avenir a los interesados para que por sí mismos logren la solución a sus diferencias<sup>102</sup>.

El proceso básico de la Mediación según la LPC es el siguiente:

1. La mediación solamente procede cuando las partes la soliciten expresamente, Art. 115 inc. 1º LPC. 2. Una vez solicitada la Mediación, la Defensoría cuenta con cinco días hábiles para nombrar al Mediador quien actuará como facilitador de la comunicación entre las partes, Art. 115 inc. 2º LPC. 3. El mediador convocará a las partes para que se presenten a la

---

<sup>100</sup> La inexistente sintonía entre estos múltiples hechos fundamento que sirvan para explicar el hecho investigado, estropearía el fundamento de una Presunción Judicial válida, así como lo exige el artículo 415 CPCM.

<sup>101</sup> María del Carmen Gómez Cabello, "Aspectos jurídicos de la mediación: nociones básicas de la mediación", (abril 2007), 14.

<sup>102</sup> Roque J. Caivano, Arbitraje, (Editorial Ad-Hoc, Buenos Aires, Argentina, 2000), 49.

realización de la audiencia conjunta. 4. Llegada la fecha se lleva a cabo la primera audiencia con la presencia de ambas partes, la cual tiene como propósito explicarles a las partes el procedimiento que rige la mediación,<sup>103</sup> 5. Por último, se llega a un acuerdo entre las partes, sin ser influenciados por el mediador o por el contrario no se concreta una solución por no haberse logrado un entendimiento beneficioso para ambas partes.

En todo caso, de los acuerdos que en audiencia se tomen se tendrá que levantar acta la cual produce los efectos de la transacción y la certificación que extienda la Defensoría tendrá fuerza ejecutiva, en caso que se ejecuten los acuerdos de forma forzosa según lo señala el artículo 117 LPC.

#### **2.7.4. Arbitraje**

El Arbitraje es un acto jurídico mediante el cual las partes someten sus diferencias legales en terceros, quienes, actuando como jueces elegidos por ellos mismos, y que no desempeñan funciones judiciales, se apartan de los jueces de la ley<sup>104</sup>. El arbitraje es el procedimiento que resulta del compromiso de someterse dos o más personas a una tercera, denominada árbitro<sup>105</sup>, para que arregle sus diferencias, una vez aquellas hayan expuesto

---

<sup>103</sup> Así como señalar las reglas de comportamiento que se aplicarán durante las audiencias, además de explicar el mediador el rol que desempeñara en ese procedimiento, artículo 116 inc. 1º LPC. 5. Si fuere conveniente, la ley da la potestad al Mediador de celebrar audiencias privadas con cada una de las partes por separado para escuchar sus posiciones, respetando los principios de confidencialidad e imparcialidad para que se logren los objetivos, artículo 116 inc. 2º y 3º LPC.

<sup>104</sup> Mauricio Ernesto Velasco Zelaya, Apuntes sobre la Ley de Procedimientos Mercantiles, Editorial último decenio, (San Salvador, 19959, 38.

<sup>105</sup> El árbitro es un tercero que no representa los intereses de ninguna de las partes y que con estricta imparcialidad establece una solución a las partes en contienda; es el tercero que pone fin a la controversia por medio del procedimiento arbitral. Asimismo, Arbitro es la persona elegida por las partes para resolver una controversia, todo el sistema gira en torno al árbitro, desde su integridad moral y buen criterio descansa la confiabilidad y la eficacia del arbitraje; artículo 123 su elección, la ley regula que los árbitros serán elegidos de una lista de árbitros acreditados por la Defensoría, y será ésta quien los remunere, salvo que las partes decidan nombrar sus propios Árbitros, debiendo en dicho caso correr con los gastos.

sus pretensiones y aportado sus pruebas, teniendo el árbitro la función y la potestad pública de declarar la determinación del pleito<sup>106</sup>.

El arbitraje de consumo, es un concepto que equivale a una real justicia social que facilita a los protagonistas de un conflicto, hacer valer sus derechos sustantivos, constituyendo una vía alternativa de sometimiento voluntario de una cuestión determinada, renunciando a la llamada justicia jurisdiccional.

Este método alternativo de justicia supera las numerosas barreras que les impone el tradicional Proceso Judicial como el costo del litigio, la lentitud en la resolución de sus pretensiones, la degradación en la calidad del servicio de justicia, la sobrecarga que abruma a los Tribunales, la ausencia de vocación de servicio, han ido generando en la población un sentimiento de profunda falta de confianza en la administración judicial, aunado a lo anterior el desgaste económico y emocional<sup>107</sup>.

La justificación de esta institución radica en la voluntad de las partes que inicialmente aceptan someter el conflicto a la decisión de un tercero denominado árbitro, al llevar adelante el procedimiento de acuerdo con lo que las partes hayan convenido a la decisión de los árbitros a la dictación del laudo y desde luego aceptar la intervención o auxilio judicial para los casos de ejecución del laudo arbitral<sup>108</sup>.

---

<sup>106</sup> Gustavo Arce Ceano, *Las Juntas de Conciliación y Arbitraje*, Ensayo Jurídico, 2ª. Edición, (Editorial UNAM, México D.F, 1938), 69.

<sup>107</sup> Antonio María Lorca Navarrete, *Tratado de Derecho de Arbitraje I*, (Instituto Vasco de Derecho Procesal, San Sebastián, 2001), 1.

<sup>108</sup> Humberto Briseño Sierra citado por Harold Ney Hugentobler Guardado y otros, *El Arbitraje y su Aplicación en las Relaciones Comerciales como un Medio de Solución de Conflictos Jurídicos en la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje*, (tesis de grado, Universidad de El Salvador, San Salvador, El Salvador, 20079), 67.

De acuerdo a la LPC, este mecanismo se activa cuando no se resuelva el conflicto por medio de la Conciliación o la Mediación; en este caso la Defensoría es quien les propone a los interesados que el conflicto sea sometido a arbitraje<sup>109</sup> según el Art. 119 inc. 1 de la LPC<sup>110</sup>.

La LPC da prioridad al arbitraje en equidad, por cuanto contempla que, en caso de no haber pactado la clase de arbitraje a utilizar, el Tribunal Arbitral resolverá en equidad Art. 124 inc. 3º LPC. Advierte, además, que sólo las personas naturales que se encuentren en el pleno ejercicio de sus derechos ciudadanos podrán ser designadas como árbitros<sup>111</sup>.

Cabe señalar que, en el año 2,009 nace un Convenio para la acreditación de árbitros, sin embargo, en El Salvador no se había dado ningún caso en donde se resolviera un conflicto por medio del arbitraje; posteriormente en el año 2,011, se creó el instructivo del arbitraje con el cual dio nacimiento a este mecanismo como tal y a finales del año 2,012 la Defensoría del Consumidor

---

<sup>109</sup> a) Arbitraje en Equidad: llamado también de amigables componedores, es aquel en que los árbitros actúan y deciden conforme a la conciencia y a la buena fe y conveniencia al interés de las partes, b) Arbitraje Técnico: cuando los árbitros pronuncian sus fallos en razón de los conocimientos que poseen en una determinada ciencia, arte u oficio; y c) Arbitraje de Derecho según el Artículo 119 y 120 LPC.

<sup>110</sup> Se activa éste procedimiento, si las partes aceptan someterse al mismo Art. 120 inc. 3º; b) Cuando el consumidor y el proveedor lo acuerden, sin necesidad de procedimiento de Conciliación y Mediación previo artículo 120 inc. 2º y c) Cuando en los contratos de adhesión apareciere una cláusula arbitral adicional libremente discutida por las partes interesadas artículo 120 inc. 3º parte final.

<sup>111</sup> En el caso que se ventile un arbitraje de derecho, los árbitros serán abogados en el libre ejercicio de la profesión; y cuando el Arbitraje se deba resolver conforme a normas o principios técnicos, los Árbitros deberán ser expertos en el arte, profesión u oficio respectivo, artículo 125 inc. 4º). El Reglamento de la LPC, señala además que todo árbitro o quien pretenda serlo deberá mostrar una conducta de reconocida honorabilidad y probidad. El Art. 83 inc. 2º del Reglamento de la LPC, señala que la Defensoría creará una lista de Árbitros institucionales adscritos al Centro de Solución de Controversias, quienes actuarán en los procedimientos cuando las partes o la Defensoría lo requieran, y serán remunerados por esta última. Además, los arts. 40 y 44 del mismo cuerpo legal, expresa que la Defensoría acreditará y supervisará a los Árbitros de los Centros de Mediación y Arbitraje con las que haya realizado convenio, los cuales pasarán a formar parte del listado de Árbitros institucionales, con la diferencia que estos Árbitros serán remunerados por la institución con la que se ha celebrado convenio.

tenía en trámite siete casos en donde se trataran de resolver por la vía del arbitraje.

Para tramitar el arbitraje se requieren ciertos requisitos, que se deben cumplirse los cuales son necesarios para ponerlo en funcionamiento: 1. solicitud de arbitraje ante el CSC de la Defensoría, presentada por el consumidor o el proveedor según sea el caso, debiendo contener los datos del consumidor y el proveedor y el lugar donde pueden ser notificados; descripción de la disputa y el monto de la misma; petición expresa de someter la disputa a arbitraje, la clase de arbitraje ya sea el de equidad, técnico o de derecho y la designación del árbitro o la solicitud de que los árbitros sean nombrados por la Defensoría del Consumidor<sup>112</sup>. En el caso que la disputa exceda los tres mil dólares, conocerá un tribunal de árbitro único o tres árbitros nombrados por la Defensoría, según lo dispongan las partes, Art. 125 de la LPC:

1. Audiencia de Instalación del Tribunal Arbitral. Una vez el árbitro acepte el cargo, la Defensoría procede a instalar el Tribunal Arbitral nombrando al presidente y secretario del mismo y señalara el plazo de cinco días contados a partir de la realización de esta audiencia, para que el consumidor presente su demanda, Art. 129 de la LPC.

2. Interposición de la demanda,<sup>113</sup> la parte demandante cuenta con cinco días para interponer la demanda, después de la realización de la audiencia de instalación del tribunal arbitral.

---

<sup>112</sup> Artículo 84 de la LPC.

<sup>113</sup> La demanda deberá contener los siguientes requisitos: a) Nombre y dirección de las partes b) la relación de los hechos; c) el Petitorio; d) la enumeración y ofrecimiento de la prueba; y e) lugar o medio técnico para notificaciones y lugar para emplazar al demandado, Artículo 130 reformado, LPC.

3. Contestación de la demanda: recibida la notificación del auto de admisión de la demanda, el demandado tiene cinco días hábiles para contestarla<sup>114</sup>.
4. Audiencia de prueba: las partes presentan sus pruebas ante el Tribunal Arbitral siendo valoradas por las reglas de la sana crítica. Podrá presentarse cualquier tipo de prueba y cuando se requieran peritos, estos serán remunerados por la Defensoría, salvo que las partes decidan nombrarlos<sup>115</sup>.
5. Audiencia de alegatos: las partes presentaran sus alegatos de forma oral, debiendo presentar al tribunal un resumen escrito de los mismos Art. 135.
6. Laudo: dentro de los sesenta días siguientes de haber iniciado el Proceso Arbitral, el Tribunal deberá fundamentar o motivar el laudo arbitral y dictarlo por escrito; el cual será definitivo, inapelable y obligatorio para las partes Arts. 128, y 135.
7. Audiencia de notificación del laudo: el Tribunal, previa citación a las partes, en audiencia copia del laudo, quedando notificados en legal forma Art. 136.
8. En los casos de menor cuantía se procederá al procedimiento abreviado Art. 136 de la LPC.
9. Ejecución del laudo: luego de notificado el laudo en legal forma, las partes deben cumplirlo dentro de los quince días siguientes Art. 135 inc. 1º.
10. Aclaración, corrección o adición del laudo: si fuere procedente y las partes quisieran aclaración, corrección o adición, deberán solicitarlo ante el

---

<sup>114</sup> Artículo132 LPC.

<sup>115</sup> Artículo132 LPC.



Tribunal dentro de los tres días hábiles siguientes a la audiencia del laudo, Art. 137.

11. Recurso de nulidad: si procediere algunas de las causales de nulidad establecidas en el Art. 139 LPC, la parte interesada puede interponer por escrito recurso contra el laudo arbitral dentro de los 5 días hábiles siguientes al de la notificación mismo, ante la Cámara Primera o Segunda de lo Civil según corresponda.

### **CAPITULO III**

## **CONSIDERACIONES DOCTRINARIAS Y TEÓRICAS DEL DERECHO A LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELEFONÍA MOVIL**

Este capítulo tiene como propósito dar a conocer las distintas consideraciones doctrinarias y teóricas del derecho a la información de los consumidores de telefonía móvil, abarcando desde la definición del derecho a la información, la naturaleza jurídica y las características que este posee, enfocándose desde el ámbito jurídico y visto desde la perspectiva nacional.

Además está dentro de los propósitos mostrar las compañías telefónicas que proveen el servicio de telefonía en El Salvador, cuáles son sus obligaciones hacia los consumidores y cuáles son las infracciones que impone la Defensoría del Consumidor a las compañías que infrinjan con ciertos parámetros que la misma impone para la tutela de estos.

En ese orden de ideas está a bien enfatizar en la eficacia de la Defensoría del Consumidor, como es la forma en que un consumidor puede interponer una denuncia, cual es la función del Centro de Solución a Controversias, como emite las sentencias el Tribunal Sancionador y como es el tipo de sanción que este impone.

Además, hacer énfasis en el tema de tratados internacionales donde existen disposiciones específicas que tutelan el derecho a la información de los consumidores de manera amplia que retoman los países para ser efectivos dentro de sus normativas internas.

Así mismo, esta detallado en el presente capitulo la SIGET como ente regulador de los servicios públicos de telefonías, que también tiene su propio

procedimiento para la sanción a las compañías telefónicas que infrinjan lo establecido.

### **3.1. Definición del derecho a la información**

El derecho a la información, puede definirse como el conjunto de normas jurídicas que tiene por objeto la tutela, reglamentación y delimitación del derecho a obtener y difundir ideas, opiniones y hechos noticiables<sup>116</sup>.

De acuerdo al artículo 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos en sentido amplio, es definido como la garantía fundamental que toda persona tiene a atraerse información, a informar y a ser informada<sup>117</sup>.

Asimismo, puede definirse como el derecho que todas las personas poseen de obtener información necesaria, clara y suficiente de parte de los agentes económicos, que además de ser un derecho es un deber legal proporcionar la información a los consumidores de bienes y servicios, establecidos en las leyes que regulan y protegen los derechos de estos.

#### **3.1.1. Derecho a la información de los consumidores**

La importancia de este derecho es un hecho incontrastable, adquiriendo una magnitud tal, que ha desbordado su consideración clásica en el derecho como mero resguardo de la libertad de expresión, para abarcar nuevas áreas y presentar nuevos desafíos a la materia jurídica. Este derecho nace de la necesidad que experimenta la sociedad de obtener información de diversa

---

<sup>116</sup> Ibidem

<sup>117</sup> Organización de las Naciones Unidas, Declaración Universal de Derechos Humanos. <https://www.un.org/spanish/aboutun/rights.html>.

índole, es lo que la distingue y la denomina como tal, es una condición que trae consigo la regulación de la actividad informativa y todos los fenómenos que dé está se genere.

En sí, información resulta todo aquello que puede ser comunicable, por cualquier medio, sean hechos u opiniones, el término hechos se refiere a fenómenos objetivos, sin análisis de valor; opinión se refiere a un análisis subjetivo, sobre cualquier acontecimiento u opiniones de terceros, donde interviene el sujeto con su apreciación valorativa<sup>118</sup>.

La información, es el punto de partida de los consumidores para la adquisición y contratación de bienes y servicios, sobre la calidad, forma de uso y precio, siendo fundamental para las decisiones que se toman diariamente y lo que hace preferir una marca, producto o servicio. El consumidor tiene una información inferior a la del proveedor y un alto costo para obtenerla, lo que afecta su capacidad de discernimiento en condiciones igualitarias.

Este derecho permite al consumidor conocer las características completas de los bienes o servicios que va a adquirir y a la vez, ésta información le sirve de garantía para reclamar en caso de inconformidad con el producto o servicio recibido<sup>119</sup>. El objetivo de legislar sobre el deber de información es valorizar la información declarada por medio electrónico y sancionar el déficit informativo<sup>120</sup>.

Es evidente que la fuerza informativa la tienen los medios de comunicación masiva y que el Estado cuenta con ciertos instrumentos por medio del cual

---

<sup>118</sup> Esteban Ruiz Martínez, *Los informes comerciales y el derecho a la información*, S.E, (Editorial Abaco, Buenos Aires, 2009, 31.

<sup>119</sup> Ricardo Luís Lorenzetti, *Consumidores*, (Editorial Rubinzal–Culzoni, Buenos Aires, Argentina), 128.

<sup>120</sup> Celia Weingarten, *Derecho del consumidor*, (Editorial Universidad, Buenos Aires, Argentina, 2007), 379.

hacen la publicidad o transparentan las actividades administrativas, legislativas y judiciales. Esta información, que puede provenir de diferentes instancias, está dirigida a la sociedad con el fin de otorgar elementos para su participación, pero también para que el ejercicio del Poder Público sea visible<sup>121</sup>.

A manera de ejemplo se destaca la siguiente resolución<sup>122</sup> interpuesta por el señor José Francisco Galdámez Ramírez<sup>123</sup>, contra la sociedad Digicel, S.A. de C.V; aduciendo que la proveedora le ofreció un teléfono celular, marca Sony Ericsson, modelo XPERIA X, argumentando que el servicio de GPS y localización funcionaba sin necesidad de conectarse a internet y que podía hacer uso de mensajes de texto a nivel de Centroamérica con roaming automático, señala que el teléfono no le funciona y nadie le explica cómo usarlo y veintiocho días después de entregado el teléfono, no le funciona.

La sociedad manifestó que toda la información fue oportunamente comunicada al cliente, pues para acceder al servicio de telefonía móvil, los clientes deben formalizar un contrato con su mandante, en el cual se establecen e informan claramente toda las condiciones que serán aplicables

---

<sup>121</sup> Alfonso Hernández Godínez, *“El acceso a la información pública, evolución y consolidación de un derecho fundamental de nueva generación, (tesis doctoral, Universidad Carlos III de Madrid, 2010, 172-173. <https://docplayer.es/6575159-Derechos-fundamentales-estados-e-integracion-el-lugar-de-la-persona-el-estado-y-el-derecho-en-los-bloques-regionales-y-sus-territorios.html>.”*

<sup>122</sup> Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, Absolución, con referencia No. 46-10, de las nueve horas con cuarenta y tres minutos del día veintiséis de marzo de dos mil diez. De ser ciertos los hechos, configurarían en primer lugar, la infracción prevista por el Art. 42 letra e) de la LPC en relación al Art. 27 de la misma ley, al no informar al consumidor que el servicio de *roaming* debía ser solicitado y que éste tiene un costo adicional, y en segundo lugar, la infracción señalada en el Art. 43 letra c), por incumplimiento de la garantía ofrecida al consumidor; y que, de comprobarse, daría lugar a la aplicación de las sanciones previstas en los Arts. 45 y 46 todos de la ley en mención.

<sup>123</sup> Se le solicito que presentara al Tribunal en original y copia para su confrontación el documento de garantía del teléfono celular objeto de reclamo y cualquier otro documento de que dispusiera con relación a este caso.

a la relación que nazca de la contratación<sup>124</sup>.

Asimismo, manifestó que la argumentación planteada por el consumidor es ajena a la realidad, pues el concepto básico del GPS incluye la necesaria participación del internet para su funcionamiento, situación de la cual el cliente no puede alegar ignorancia, pues al momento de la contratación él tuvo a su disposición el manual técnico del aparato y las especificaciones del mismo<sup>125</sup>.

Consecuentemente, puede concluirse que no existe infracción legal cuando el consumidor reclama el cumplimiento de una garantía y el proveedor está anuente<sup>126</sup> a efectuar las revisiones y reparaciones necesarias”.

Ahora bien, respecto a la infracción al Art. 42 letra “e)” de la LPC, en relación al Art. 27 de la misma ley, es necesario señalar que no quedo demostrado que la proveedora no haya brindado información al consumidor en relación a que el servicio de *roaming* debía ser solicitado y que éste tiene un costo adicional, por lo tanto la proveedora si proporciono toda la información de forma clara y veraz, como un derecho de los consumidores a recibirla y como una obligación de la proveedora a proporcionarla.

---

<sup>124</sup> De igual forma se solicitó a la proveedora que presentara al Tribunal en original y copia para su confrontación el contrato de prestación de servicios de telefonía móvil con sus anexos y el diagnóstico técnico; así como, certificación de los documentos físicos o archivos del sistema informático, llevados o elaborados por dicha sociedad, en relación a las reparaciones, ingresos o reclamos realizados respecto del teléfono celular del Sr. Galdámez.

<sup>125</sup> Respecto a los alcances de la garantía, el Art. 34 de la LPC prevé que la garantía comprenderá las reparaciones necesarias para el buen funcionamiento del bien y habiéndose intentado la reparación del defecto que reduce sustancialmente el uso, valor o seguridad del bien dos o más veces sin poder corregirlo, el consumidor tendrá derecho a elegir entre las siguientes opciones: al cumplimiento de la oferta, si esto fuere posible; la sustitución del bien por otro de diferente naturaleza; la reducción del precio o la devolución de lo pagado.

<sup>126</sup> Significa Consentimiento. Diccionario Manual Ilustrado Larousse, S. A, 10° Edición, (Ediciones Larousse, S.A de C.V, México D.F, 1979, 52.

### 3.1.2. Naturaleza jurídica

El derecho a la información, independientemente de cómo se haya interpretado, es concebido como una garantía individual, como un derecho de grupo, es decir como una garantía social y como derecho humano.

En lo que respecta a las garantías sociales<sup>127</sup>, el Estado tiene una injerencia en las relaciones existentes entre sus sujetos como regulador oficioso e imperativo de las mismas; más también es cierto que ni el Estado ni sus autoridades son los principales y directos obligados o sujetos pasivos en ellas, como sucede en las garantías individuales<sup>128</sup>.

Está claro que la entidad estatal y sus autoridades todas tienen el deber de observar las garantías sociales como todo orden jurídico; pero dicho deber no es impuesto como consecuencia de una obligación nacida inmediatamente de una relación jurídica en que aquellas sean sujetos pasivos, sino como efecto de la constitucionalidad y legalidad que toda actuación autoritaria debe presentar<sup>129</sup>.

Entonces, el derecho a la información es una garantía social, ya que el transmitir y recibir información, es un derecho que por naturaleza les corresponde a todos los consumidores sin distinción alguna, todos los

---

<sup>127</sup> Otros autores, como George Jellinek citado por Ignacio Burgoa Orihuela, Jorge Carpizo citado por Sergio Salvador Aguirre, entre otros, sostienen que, la información es una garantía social, cuyos titulares son los consumidores, es decir que estos tienen derecho a que se le informe con veracidad y el Estado debe ser el garante de esa situación. El nacimiento del derecho a la información, se dio a partir de ciudadanos que sintieron la necesidad de informar y ser informados, dando origen de manera aislada pero progresiva a las diversas libertades que ahora conforman este derecho, estas son: la libertad de imprenta, libertad de expresión, libertad de opinión, libertad de prensa. JELLINEK, George citado por Ignacio BURGOA ORIHUELA, en *Las Garantías Individuales*, 35ª Edición, (México: Porrúa, 2002), 162.

<sup>128</sup> Ignacio Burgoa Orihuela citado por Daniel Soto Gama, en *Principios Generales del Derecho a la Información*, (Editorial Diseño DCCS, Toluca, México, 2010), 65.

<sup>129</sup> *Ibidem* 709.

consumidores por alguna razón adquieren bienes y servicios y por ende deben ser informados.

Se convierte en una garantía individual, cuando en el ejercicio de este derecho un individuo en lo particular requiere información, pues le es necesaria para su propio beneficio, para el ejercicio de otro derecho. El objetivo que ha de cumplir la información y el sujeto que ha de ser su titular, es lo que marca la diferencia de si se está ante el ejercicio de una garantía social o una garantía individual<sup>130</sup>. Asimismo, se identifica a las garantías individuales con los llamados “derechos del hombre”<sup>131</sup>.

Cuando se refiere a los derechos humanos, se hace referencia a las prerrogativas inherentes a la dignidad humana, que para los *iusnaturalistas* estos son sólo reconocidos por el ordenamiento jurídico y no creados por este, pues son valores que posee el hombre por el solo hecho de serlo, independientemente de que estos se encuentren o no vertidos en la norma jurídica. Por otro lado, están los *iuspositivistas*, quienes afirman que los derechos solo existen si estos han encontrado su positivización<sup>132</sup>.

Asimismo, independientemente de cómo se interprete la naturaleza jurídica, según informe de la Defensoría del Consumidor esta constituye un aspecto fundamental para el comportamiento que debe asumir el consumidor, por cuanto lo dota de los elementos necesarios para que pueda adoptar una decisión. Por ello, la doctrina plantea que se trata de un derecho

---

<sup>130</sup> Daniel Soto Gama, *ibídem* 68.

<sup>131</sup> Alfonso Noriega C, citado por Ignacio Burgoa Orihuela, en: *Las Garantías Individuales*, 35ª Edición, (México: Porrúa, 2002, 164. Asimismo, se identifica a las garantías individuales con los llamados “derechos del hombre”, al sostener que éstas garantías son derechos naturales, inherentes a la persona humana, en virtud de su propia naturaleza y de la naturaleza de las cosas.

<sup>132</sup> *Ibidem* 69.



personalísimo, en tanto que se encuentran en el marco de la libertad del individuo; particularmente, en el marco de la libertad de contratación (que, en el ordenamiento jurídico, viene reconocida por la Constitución de la República en su artículo 23)<sup>133</sup>.

Entonces, el derecho a la información es un derecho fundamental tanto de carácter individual como colectivo, cuyas limitaciones deben estar establecidas en la ley, así como su garantía que sea transmitida con claridad y objetividad, por cuanto a que es un bien jurídico que coadyuva al desarrollo de las personas y a la formación de opinión pública de calidad.

### **3.1.3. Características**

Una de las características del mundo contemporáneo, es que todo ser humano, es titular de derechos fundamentales que la sociedad no puede arrebatarse lícitamente, no es una concesión del Estado y no dependen de su reconocimiento por que son derechos reconocidos universalmente<sup>134</sup>.

El derecho a la información se enmarca dentro de los derechos de primera generación que es como se califica hoy a los derechos civiles y políticos y a las libertades públicas; tienen como objeto la tutela de libertad, la seguridad, la integridad física y moral de la persona.

A consecuencia de la inherencia de los derechos humanos en los estados se ha podido establecer paulatinamente características primordiales: 1) Funcionan dentro de un estado de derecho no pueden existir bajo un

---

<sup>133</sup> Informe de la Defensoría del Consumidor, solicitud de información 019/2015. El Art. 23 de la CN literalmente establece que se garantiza la libertad de contratar conforme a las leyes.

<sup>134</sup> Tema que será objeto de estudio en el Capítulo IV, en el sistema Universal de Derechos Humanos e Interamericano.

ejercicio del poder indiscriminado y sin reglas de protección y garantías de los derechos humanos;<sup>135</sup> 2) Tienen carácter de universalidad, no hay distinciones de ningún tipo; 3) Son derechos internacionalizados y su reconocimiento produce una transnacionalidad, porque están por encima de los Estados y su soberanía; 4) Son derechos irreversibles, una vez que son reconocidos son considerados como inherentes a la persona y entran a la categoría de los derechos cuya inviolabilidad debe ser respetada y garantizada y; 5) Progresividad, siempre es posible ampliar o extender la protección a otros derechos que no gozan de este carácter.

Además, se han dado muchas calificaciones a la información a ser brindada (clara, legible, completa, actualizada, entre otras), pero se debe entender que el concepto que engloba a todas ellas, es el de “accesibilidad”, dicho término proviene de “acceso”, acción de llegar y acercarse. Aplicado al uso del espacio o de objetos y tecnologías, la palabra adquiere un matiz que no tiene complemento directo con el derecho a la información, pero tiene relación, como se tratara a continuación<sup>136</sup>.

Es necesario diferenciar que los conceptos de derecho a la información y derecho de acceso a la información no son sinónimos, porque con alguna frecuencia, es fácil pretender que se trata de analogía<sup>137</sup>, cuando no es así.

En efecto el derecho a la información y el derecho de acceso a la información, existen, distintos elementos que permiten construir una

---

<sup>135</sup> Martín Alonso Estrada Cuscano, “Principios Constitucionales del Derecho a la Información”, (tesis digitales UNMS). 6., [https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/human/estrada\\_cm/.../cap.2](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/human/estrada_cm/.../cap.2)

<sup>136</sup> Luis Ramiro Carranza Torres, *Derecho del consumidor, Derechos y acciones de resguardo de los consumidores y usuarios*, (Editorial Alveroni, Córdoba, 2009), 126.

<sup>137</sup> Significa Similitud.

definición compatible con las definiciones recurrentes articuladas desde la comunicación o formadas desde la doctrina jurídica.

Es posible ahora distinguir que el derecho a la información en sentido amplio no se subsume con el vocablo de derecho de acceso a la información pública, si bien es cierto que éste es un ingrediente esencial de aquél; y es que el derecho de acceso a la información pública puede definirse como la prerrogativa de la persona para acceder a datos, registros y todo tipo de informaciones en poder de entidades públicas y empresas privadas que ejercen gasto público o cumplen funciones de autoridad, con las excepciones taxativas<sup>138</sup> que establezca la ley en una sociedad democrática<sup>139</sup>.

El derecho de acceso a la información pública es uno de los derechos subsidiarios del derecho a la información en sentido amplio o también puede definirse como el derecho a la información en sentido estricto, siguiendo la línea de los criterios jurisprudenciales<sup>140</sup>. En tal contexto, la accesibilidad es una característica básica del entorno construido, que permite a las personas conocer la información del caso, siendo su parámetro de medida, aquello que puede ser percibido y entendido sin dificultad por una persona de conocimientos básicos en la materia<sup>141</sup>.

De las características antes enunciadas se deducen las siguientes conclusiones: a) Que todo miembro de la sociedad, y ella misma en su

---

<sup>138</sup> Significa, limitado al sentido preciso de un término o a una de sus acepciones.

<sup>139</sup> *Ibidem* 128.

<sup>140</sup> Chávez Abarca, Ámbar Fiorella y otros, *El Acceso a la Información Pública como Mecanismo de Control de las Instituciones Estatales*, Tesis de Grado, Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, Universidad de El Salvador, San Salvador, El Salvador, 2011, p. 32.

<sup>141</sup> Asimismo, es: 1. Es un derecho natural, su razón de ser radica en la naturaleza sociable del hombre; 2. Es personal, porque incide en el perfeccionamiento de la persona; 3. No es un derecho absoluto, sino susceptible de limitaciones; 4. Es público por las razones antes aludidas; 5. Es político y 6. Es un derecho Universal.

conjunto, tiene derecho a la información; b) Que los entes públicos tienen el deber de facilitar la información; c) Que los profesionales de la información, son intermediarios entre los entes públicos y los destinatarios de la información; d) Que igualmente tienen derecho a obtener información y el deber de transmitirla lo más fielmente posible; e) Que la información, objeto o contenido del derecho y por tanto, también del deber, no puede ser otra que aquella cuya naturaleza y calidad sea adecuada para satisfacer los intereses, que intenta proteger, de realización personal y social en la participación de los ciudadanos en la vida pública y f) Que es evidente la necesidad que sea tutelado el sujeto activo o acreedor del derecho a ser informado, en lo que el grado de educación y formación del receptor es cuestión fundamental<sup>142</sup>.

De acuerdo al Art. 27 de la LPC, la información debe ser suministrada al consumidor de manera oportuna; es decir, que se haga del conocimiento del consumidor antes que éste adquiera el servicio; rápida, se debe trasladar inmediatamente al consumidor, facilitando que éste tome su decisión conforme a su conveniencia y posibilidades<sup>143</sup>.

A manera de ejemplo se analiza la siguiente resolución,<sup>144</sup> no está directamente relacionado con los proveedores del servicio público de telefonía, pero se observa que no se cumplen las características de los servicios puestos a disposición, de acuerdo a las exigencias del Art. 27 de la LPC: *“denuncia interpuesta por la señora Rosa Etelvina Carrillo de Murcia,*

---

<sup>142</sup> Ibidem 3-4.

Para profundizar sobre las características del derecho a la información, consultar a Estrada Cuscano, ibídem 67.

<sup>143</sup> Defensoría del Consumidor, Criterios Jurisprudenciales de Protección al Consumidor, Coordinación Editorial Fausto Valladares, Compilador Armando Enrique Mena Castro, 2005-2015, 39. <https://www.defensoria.gob.sv/avisos/2269-libro-qcriterios-jurisprudenciales-de-proteccion-al-consumidorq-html>.

<sup>144</sup> Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, sanción, con referencia No. 60-10, de las doce horas con diecisiete minutos del día diecinueve de marzo de dos mil diez.

*contra la Sociedad Sermerint, S.A de C.V, aduciendo que al suscribir contrato con la proveedora, esta le ofreció una estadía en un hotel de Costa Rica para cuatro personas, un crucero por la Bahamas para dos personas, por los cuales únicamente cancelara el vuelo; sin embargo, esto no lo hacían constar en el contrato, pero le dijeron que se lo podían agregar.*

*Según la información que recibió la consumidora, es que iban a pagar el alojamiento de la noche y no por cada persona; que al final se dieron cuenta que había que pagar una tarifa por noche y por cada persona que asiste y en el caso del crucero debía cancelar un monto diario por persona; la consumidora no hizo uso de ninguno de los servicios ofrecidos por la empresa, porque fue una mentira, no era como la proveedora se los había ofrecido.*

*En el contrato de compraventa, en el apartado de observaciones aparecía: Crucero por las Bahamas para dos personas (ver anexo), Certificado a Costa Rica para 4 personas de 5 días 4 noches con pensión completa en Hotel Tierra de Enamorados, únicamente impuesto de \$180 por persona.*

*Así, dicho documento hacía una remisión a un anexo, en su contenido se establece: Se otorga certificado de crucero y hospedaje por el caribe para cuatro pax..., Socio paga cuota los impuestos \$197 (temporada alta \$50 adicionales) por persona, \$70 gastos de combustible, total por persona \$267, niños \$199 hasta doce años, \$50 por tramites de reservación y envió. En ese contexto, la proveedora debía entregar a la consumidora previa o simultáneamente a la celebración del contrato dichos anexos, los cuales no fueron entregados, para que la consumidora tuviera pleno conocimiento de lo que estaba adquiriendo y así tomar una decisión conforme a su conveniencia”.*

Como se puede apreciar, la proveedora ha incumplido con las exigencias del Art. 27 de la LPC, al no proporcionar la información clara y veraz, ya que la sociedad en el contrato remitía a anexos que no le fueron proporcionados a la consumidora al momento de contratar, dicha información debe ser suministrada al consumidor de manera oportuna, es decir que se haga del conocimiento del consumidor antes que este adquiera el servicio; rápida, se debe trasladar inmediatamente al consumidor, facilitando que este tome su decisión conforme a su conveniencia y posibilidades.

De igual manera debe ser confiable a efecto que la información que se traslade al consumidor sea veraz como se mencionó anteriormente, y segura, no susceptible de sufrir variaciones posteriormente, tal como sucedió en el presente caso, por tanto la proveedora vulnera los Arts. 22 y 27 de la LPC<sup>145</sup>.

### **3.2. Las compañías telefónicas como proveedores de bienes y servicios**

Un sistema de telefonía móvil celular, está compuesto por un conjunto de sistemas que interactúan entre sí para poder cumplir su función. Desde su nacimiento estos sistemas han experimentado cambios dramáticos debido a los constantes avances tecnológicos, que son continuamente introducidos en el mercado, trayendo consigo nuevos y revolucionarios conceptos en materia de las comunicaciones inalámbricas.

Desde su liberación en 1,998 el sector de telecomunicaciones ha mostrado un crecimiento acelerado más que cualquier otro sector de la economía. Una

---

<sup>145</sup> Art. 22 de la LPC, ya que el contrato no fue suscrito de manera clara y el contenido del mismo, fue remitido a textos que no se entregaron al consumidor de forma previa o simultáneamente a la celebración del contrato. Al no cumplir con las características de proporcionar la información de manera clara, completa, rápida y oportuna, por lo cual sancionaron a Sociedad Sermerint, S.A de C.V, por vulnerar el Art. 27 de la referida ley.

muestra de este desarrollo es la diversidad de servicios, la agilidad y competencia de los operadores por capturar nuevos clientes. El Salvador cuenta actualmente con cuatro operadores celulares, que además prestan servicios adicionales de red fija, servicios de telefonía pública, servicios de datos, *carrier* internacional, entre otro tipo de datos<sup>146</sup>.

El proceso de privatización de la Administración Nacional de Telecomunicaciones (ANTEL) en El Salvador, institución que fue creada en 1963 con el objetivo de prestar los servicios públicos de telecomunicaciones nacionales e internacionales de administrar y regular las telecomunicaciones privadas, teniendo como ente regulador al Ministerio interior; mediante el otorgamiento a permisos, autorizaciones y licencias. A partir de 1,985 estas funciones pasaron al Ministerio de Cultura y Comunicaciones, fue hasta 1989 cuando desapareció dicha institución y a partir de este año ANTEL se constituyó en la institución reguladora y operadora del sector de telecomunicaciones.

A partir de 1,990<sup>147</sup> la Administración Nacional de Telecomunicaciones ANTEL comienza a ser considerado como objetivo para privatizarlo por la importancia que tienen las telecomunicaciones en la economía salvadoreña y como mecanismo para poder competir a nivel internacional.

El proceso de privatización de ANTEL toma forma con la aprobación de la Ley de Privatización de las Telecomunicaciones, aprobada el 24 de julio de 1,997 por la Asamblea Legislativa.

---

<sup>146</sup> Carlos Antonio Abrego Valladares y otros, "Medición de niveles de campo electromagnético producidos por los sistemas de telefonía móvil en El Salvador y su estado, con respecto a Normas Internacionales de seguridad" (tesis de grado, Universidad de El Salvador, 2003), 19.

<sup>147</sup> Universidad Centroamericana José Simeón Cañas, "La visión Neoliberal Fuera del Alcance de El Salvador", ( Agosto, 1997), 365-381.

La privatización de las telecomunicaciones es importante en el actual proceso de globalización porque se considera de beneficio para el país<sup>148</sup>, ya que la globalización se fundamenta, en gran medida, en el desarrollo de las telecomunicaciones, las cuales facilitan las transacciones de los agentes económicos en diferentes partes del mundo<sup>149</sup>.

### 3.2.1. Tigo

TIGO es la nueva marca que componen las redes y servicios TDMA<sup>150</sup> y GSM<sup>151</sup> que *Millicom International Cellular S.A. (MIC)*, lanza al mercado, en el rubro de telefonía celular, en sus operaciones de Latinoamérica (El Salvador, Guatemala, Honduras y Paraguay).

*Millicom International Cellular S.A. (MIC)*, con sede central en Luxemburgo, cuenta con dieciséis operadores celulares en diferentes países de Asia, Latinoamérica, Europa y África; siendo lanzado en El Salvador en agosto de 2,004 como parte de un proceso de integración de la marca nacional telemovil con las internacionales siendo el mayor operador de telefonía móvil del país, contando con más de 2.1 millones de usuarios.

---

<sup>148</sup> Ley que con la toma de posiciones de la nueva Asamblea en marzo de 1997, inician discusiones en cuanto al mecanismo de dicho proceso que dio como resultado la derogación el 29 de mayo de 1997 y a consecuencia de esta se creó una comisión Ad-hoc, dicha comisión debería elaborar en dos meses un nuevo proyecto de Ley, para llevar a cabo el proceso de privatización.

<sup>149</sup> Referente a la privatización en el caso de ANTEL ha sido de mayor atención por la importancia estratégica que tienen las comunicaciones en la economía. Desde su creación ha estado impulsando por el potencial que tiene su servicio para la empresa privada.

<sup>150</sup> Sistema que incrementa la capacidad para los usuarios que pueden acceder simultáneamente a un radio, canal de la radio por división de tiempo.

<sup>151</sup> Estándar de la tecnología digital europea de telefonía móvil, *GSM (Global Mobile System)* acrónimo de Sistema Global para Comunicaciones Móviles, opera en cualquiera de las dos bandas 900 o 1900, actualmente usado por la operadora local Digicel en la banda de los 900. Este es un sistema híbrido de las tecnologías de TDMA y FDMA, este estándar es ahora ampliamente usado en todo el mundo.



La forma en que la compañía Tigo<sup>152</sup> en El Salvador ejerce el derecho de información hacia los usuarios es a través de consultas y sugerencias en un sitio *web* donde se le da trámite a las peticiones de los usuarios, también dan solución a consultas o dudas en tiendas Tigo<sup>153</sup>.

Actualmente la compañía Telemóvil aparece dentro del conteo de los proveedores más denunciados, datos que revela la Defensoría del Consumidor, dicha compañía se escalona el número cuatro de las empresas denunciadas, alcanzando ciento noventa y cuatro denuncias en el primer trimestre del año dos mil quince<sup>154</sup>.

Al referirse a la compañía Telefónica Telemóvil, como anteriormente se le conocía a la Telefónica Tigo, a manera de ejemplo se destaca la siguiente resolución,<sup>155</sup> en el cual la denuncia del usuario se basa en que éste sostiene que el contrato de servicio telefónico celular quedó terminado al pagar en su totalidad un saldo en mora por el cual se le dio financiamiento, por lo que no acepta pagar el uso del servicio telefónico celular efectuado con posterioridad desde su línea telefónica, aun cuando reconoce que dicho uso efectivamente se realizó por parte de un amigo de su hijo el cual hurtó de su casa la unidad telefónica<sup>156</sup>.

---

<sup>152</sup> Ibidem 22.

<sup>153</sup> <https://www.tigo.com.sv>.

<sup>154</sup> <https://www.defensoria.gob.sv/temas/proveedores-mas-denunciados.html>.

<sup>155</sup> Sentencia, Referencia 56-t-2002, (El Salvador, Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, 2004). Sentencia en donde interviene el Señor Ramón Alfredo Monge Aparicio, quien interpuso una denuncia contra Telemóvil EL Salvador, S.A., ante la Dirección General de Protección al Consumidor del Ministerio de Economía por supuestos cobros indebidos.

<sup>156</sup> Ante este hecho se han vulnerado los derechos protegidos en el Art. 32 de la LPC, el cual señala que las sanciones serán impuestas mediante la comprobación del hecho denunciado, se agrega también que se le ha violentado el Art. 1 de la LTC. Finalmente argumenta que también han sido violentados los Arts. 4, 5 literal e) de la LPC, el cual establece que las sanciones deben imponerse de conformidad a dicha ley, como lo establece el Art. 31 de la ley antes referida.

Agrega que el señor Monge Aparicio presentó reclamo a dicha sociedad, sin embargo, el operador no respondió en el tiempo que la LTC establece en el Art. 98<sup>157</sup>. Señala que Telemóvil El Salvador, S.A. no cumplió con el plazo estipulado para presentar la información necesaria para la elaboración de un informe técnico, plazo que venció el 21 de septiembre del año dos mil cuatro<sup>158</sup>.

En la denunciada la compañía telefónica no cumplió con la obligación de responder al reclamo hecho por el usuario dentro del término señalado por la LTC, por lo que se puede establecer la aplicación de la presunción legal, considerándose así, que la solución a la denuncia del consumidor, debe de ser a su favor, lo que significa que los cobros efectuados por el operador en llamadas de la línea celular son indebidos, no porque, no se hayan hecho desde esa línea celular, ya que técnicamente se comprobó que sí se realizaron, sino porque la presunción legal<sup>159</sup>.

Finalmente, se condenó en costas a la autoridad demandada conforme al derecho común, se concluye que la Defensoría de Protección al Consumidor tuvo por configurada la presunción que establece el Art. 98 de la LTC, a favor de los usuarios de servicios telefónicos en sus reclamos contra los operadores y en consecuencia resolvió el reclamo relativo a cobros indebidos a favor del usuario.

---

<sup>157</sup> El plazo a que se refiere el Art. 98 de la LTC, en donde el operador deberá resolver, en un plazo de 10 días hábiles y sin costo alguno.

<sup>158</sup> La compañía de Telemóvil manifiesta que, de conformidad al detalle de llamadas, se confirmó que las mismas, han sido aplicadas con base al consumo efectuado del aparato telefónico, que el contrato de servicio tiene validez de 24 meses, que el cobro es legal contractualmente, lamentando que el usuario haya sido perjudicado por el uso ilícito de la línea por consecuencia del robo ocurrido.

<sup>159</sup> La presunción radica en que el operador realizó cobros indebidos por llamadas que el usuario no realizó desde la línea telefónica contratada; no es un medio idóneo para la comprobación del hecho denunciado, a tenor del Art. 32 de la LPC.

En la sentencia anterior se comprueba que realizar llamadas a determinados números telefónicos, y comprobar que nadie las atiende, lo único que demuestra es que en ese momento no se estableció la comunicación telefónica.

Ciertamente, esto no puede probar que la llamada fue o no realizada en el pasado a ese número telefónico, pues carece de lógica inferir que por no contestar a una determinada llamada en un momento dado, en el pasado no pudo realizarse otra llamada desde esa misma línea telefónica a que se atribuyen las llamadas cuyo cobro se reclama, es así que bajo esa lógica se aplica la presunción<sup>160</sup> del Art. 98 de la LTC, donde se presume que si el operador de telefonía no contesta la demanda en un periodo de tiempo establecido los hechos que se le atribuyen se toman como ciertos.

Es así como la autoridad demandada no pudo constatar la existencia de los cobros indebidos que se le hicieron al usuario y se estableció, que la telefonía no cumplió con la obligación de responder al reclamo hecho por el usuario dentro del término señalado por la LTC, por ende, se exonera al denunciante de lo cobrado por el servicio mal prestado.

### **3. 2. 2. Movistar**

La Compañía Telefónica Nacional de España, nombre con el que fue conocida durante muchos años, se constituye el 19 de abril de 1,924 en Madrid, con un capital social de un millón de pesetas representado por 2,000 acciones ordinarias<sup>161</sup>. En El Salvador la Fundación Telefónica fue creada en 1,998 por acuerdo de la Junta General de Accionistas de Telefónica, con el

---

<sup>160</sup> Dicha presunción se aplica únicamente en el caso en que el operador no conteste dentro de los treinta días siguientes al reclamo presentado por el usuario.

<sup>161</sup> <https://info.telefonica.es/portada/index.htm>.

objetivo de articular la acción social y cultural en los países en los que están presentes las empresas del Grupo Telefónica. El compromiso social de la Fundación se orienta a través de acciones y proyectos en los que intervienen las tecnologías de la información<sup>162</sup>.

Entre los servicios que presta la compañía movistar esta, un centro de atención al cliente en el cual ofrece el servicio de asesoría sobre internet móvil, internet residencial, asistencia en línea sobre cualquier tipo de duda, también se puede hacer cualquier tipo de consulta que se tenga sobre los servicios que presta la empresa<sup>163</sup>. La forma en que la compañía Movistar ejerce el derecho de la información de los usuarios es a través de su página web<sup>164</sup> donde las personas pueden hacer preguntas o enviar sus dudas referentes a los servicios que ofrece la compañía.

También dentro de su página web, cuentan con un sitio llamado Defensoría al cliente Movistar que sirve para informar sobre los problemas de los usuarios y de esta manera darle una respuesta más personal y detallada de cada caso en particular, así también cuenta con su correo electrónico<sup>165</sup>, donde los usuarios hacen llegar sus problemas. Actualmente la compañía Telefónica aparece dentro del conteo de los proveedores más denunciados, datos que revela la Defensoría del Consumidor, dicha compañía se escalona en la posición número nueve de las empresas denunciadas, alcanzando cincuenta y ocho denuncias en el primer trimestre del año dos mil quince<sup>166</sup>.

---

<sup>162</sup> Portal web de Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones de la República de El Salvador, disponible en [www.siget.gob.sv](http://www.siget.gob.sv).

<sup>163</sup> <https://www.movistar.com.sv/atencion-al-cliente/asistencia-en-linea/centros-de-atencion-al-cliente>.

<sup>164</sup> <https://www.movistar.com.sv>.

<sup>165</sup> <https://www.gestiondefensoria.sv@telefonica.com>.

<sup>166</sup> <https://www.defensoria.gob.sv/temas/proveedores-mas-denunciados>, html.

Se cita a manera de ejemplo la siguiente resolución<sup>167</sup>, el objeto de la controversia puesta en conocimiento del Tribunal estriba en determinar si la sociedad Telefónica Móviles El Salvador, S.A. de C.V, no cumplió con la promoción ofrecida al consumidor en las condiciones, términos y restricciones previamente establecidos, lo cual configuraría la infracción prescrita por el Art. 42 letra e) en relación al Art. 15 de la LPC, y daría lugar a la aplicación de la sanción prevista en el Art. 45 de la mencionada ley.

Aduce la empresa de telefonía que para que la persona demandate pudiera participar en las promociones que esta hacia el requisito era unirse a un club de personas por medio de un mensaje de texto, y luego de inscribirse mediante el mensaje de texto podría participar en las promociones que se realizarán<sup>168</sup>.

En concordancia con lo anterior, quedo demostrado que la proveedora denunciada sí puso a disposición del consumidor la información relativa a los términos y condiciones del servicio en cuestión, a través del contrato y de medios electrónicos, por lo que la falta de conocimiento de los mismos es imputable al consumidor y no a la proveedora.

Al emitir la respectiva resolución el Tribunal, absolvió a la sociedad Telefónica Móviles El Salvador, S.A. de C.V., respecto del cometimiento de las infracciones tipificadas en el Art. 42 letra e) en relación a los Arts. 15 y 27 LPC.

---

<sup>167</sup> Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, Resolución Ref. 272, 2012. Por supuestas infracciones a los Arts. 42 letra e) en relación a los Arts. 15 y 27 de la LPC.

<sup>168</sup> Al respecto, debe acortarse que la información que el consumidor aduce no le fue brindada, se encuentra claramente plasmada en el documento de términos y condiciones; además, en dicho documento se señaló como medio de acceso a cualquier información relacionada con el servicio, el correo electrónico, por medio del cual el consumidor podía enterarse del efecto de la cancelación de la suscripción al servicio.

Como se observa en el caso anterior, con la resolución del Tribunal Sancionador, donde la compañía de telefonía ya había puesto a disposición del usuario las condiciones y términos de promociones en el respectivo contrato, de tal manera no se podía alegar una vulneración a sus derechos como consumidor.

De ello nace la necesidad de que las compañías telefónicas hagan uso del deber de informar a los consumidores acerca de las promociones y si estas están contempladas en las condiciones y términos de los contratos, ya que al no hacerlo los que siempre son afectados son los usuarios.

### **3.2.3. Claro**

Claro es una marca de servicios de comunicaciones que pertenece a la empresa Mexicana América Móvil, y que, junto a Telmex, Telcel, controladas por el Grupo Carso, cuyo accionista mayoritario es el magnate Mexicano Carlos Slim; esta compañía tiene presencia en la industria de las comunicaciones integradas en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico y Uruguay, entre otras<sup>169</sup>.

De manera global, esta empresa cuenta con cerca de 262 millones de clientes inalámbricos, 30 millones de líneas fijas, 17 millones de accesos de banda ancha y 16 millones de TV por cable. En El Salvador, la fusión se da en 2,004 cuando TELMEX adquiere las acciones de CTE Telecom, que era la empresa de telefonía líder en el país y que años atrás adquiriera la firma francesa *France Telecom*, el cambio de nombre se realizó en 2,006 en un

---

<sup>169</sup> [https://www.Claro\\_El\\_Salvador](https://www.Claro_El_Salvador).

principio únicamente en el servicio de telefonía móvil y entra con la campaña "Claro que tienes más", los servicios de telefonía fija, pública e internet seguían denominándose como "Telecom".<sup>170</sup>

Es hasta el 2,009 que la empresa cambia totalmente su nombre a Claro El Salvador y todos sus servicios pasan a identificarse con ese nombre y se da la incursión de Claro TV con servicio de televisión por cable<sup>171</sup>.

Los servicios que ofrece son, entre otros: Telefonía fija, telefonía móvil (4G y 3G), internet, televisión por cable.<sup>172</sup> Al hacer referencia al derecho a la información que tienen los usuarios de telefonía móvil, se encuentran los medios<sup>173</sup> que la compañía Claro utiliza para informar a los usuarios de las ofertas, así como también las tarifas, telefonía fija, TV, planes pre pago, post pago e internet móvil.

La empresa cuenta con un servicio de información y atención al cliente por vía telefónica,<sup>174</sup> correo electrónico, portales *web*, servicio de *call center* donde se pueden hacer así mismo tiene un centro de atención al cliente donde se puede solicitar información directa sobre cualquier duda o servicio que la compañía presta<sup>175</sup>.

Como se observa no se cuenta con un sistema dentro del servicio de la telefonía que oriente y dirija al usuario sobre su derecho a la información ya

---

<sup>170</sup> <https://www.Claro.com.sv>.

<sup>171</sup> Ibidem 23.

<sup>172</sup> <https://www.Claro.com.sv>.

<sup>173</sup> <https://www.claro.sv/portal/sv/sc/personal/asistencia/centros-atención>.

<sup>174</sup> Donde presta consultas de atención al cliente por medio del número 22505555, y también consultas desde el teléfono móvil al número \*85.

<sup>175</sup> Presta servicios de telefonía móvil, telefonía fija, internet residencial y servicio de cable, disponible en <https://www.claro.com.sv/portal/sv/sc/personas>.

que, si no se hace por petición del usuario, en algunos casos no se esclarecen ciertos tipos de servicios que ofrece. Actualmente esta compañía aparece dentro del conteo de los proveedores más denunciados, datos que revela la Defensoría del Consumidor, escalonándose en la posición número dos de las empresas denunciadas, alcanzando doscientas sesenta y cuatro denuncias en el primer trimestre del año dos mil quince<sup>176</sup>.

A manera de ejemplo se analiza la siguiente resolución<sup>177</sup> por falta de información de la operadora Telecom Personal, S.A. de C.V, y la Sociedad Crispa, S.A. de C.V, donde se aduce que el servicio fue contratado el día veinte de julio, siendo el caso que al día veintiocho de ese mismo mes ya presentaba un consumo excesivo; por lo que, la proveedora le ofreció como solución abonar la cantidad de ciento sesenta y seis dólares para que el servicio fuera restablecido, a lo cual accedió; sin embargo, considera que este cobro es arbitrario, ya que no existe ninguna cláusula en el contrato que estipule tal restricción, pues no existía mora ni otro similar<sup>178</sup>.

Según los hechos denunciados relacionados en la certificación respectiva, se determinó que de ser ciertos configurarían infracciones a los Arts. 42 letra e) de la LPC en relación al Art. 27 de la misma, por no brindar información clara, veraz, completa y oportuna sobre los costos del servicio de internet ilimitado a nivel local e internacional<sup>179</sup>.

---

<sup>176</sup> <https://www.defensoria.gob.sv>.

<sup>177</sup> Tribunal Sancionador de la Defensoría del consumidor, Referencia 243-10, 2010.

<sup>178</sup> La sociedad denunciada argumentó que la representante de Crispa contrató el día veinte de julio de dos mil nueve, el plan Claro total \$75 dólares, el cual, se enmarca específicamente para la utilización del servicio de voz y mensajería.

<sup>179</sup> Ya que al comprobarse ciertos hechos se daría lugar a la aplicación de la sanción prevista en el Art. 45 de la LPC, y el Art. 44 letra e) en relación con el Art. 18 letra c) de la LPC, por la realización de supuestos cobros indebidos a la consumidora; y que, de ser cierto, daría lugar a la aplicación de la sanción prevista en el Art. 47 de la misma ley.



Según los hechos denunciados relacionados en la certificación respectiva, se determinó que de ser ciertos configurarían infracciones a los Arts. 42 letra e) de la LPC en relación al Art. 27 de la misma, por no brindar información clara, veraz, completa y oportuna sobre los costos del servicio de internet ilimitado a nivel local e internacional.

Asimismo, establece el representante legal de la operadora, que los cobros indebidos alegados por la usuaria no son del todo falsos y que conocía que el servicio de roaming no se encontraba englobado dentro del paquete de servicios contratados, de tal forma que si ésta hacía uso del mismo, ya sea a través del servicio de voz, según lo indicado en el contrato, se cobraría por separado, según las tarifas aplicables al momento del uso de dicho servicio, las cuales, como en el contrato lo indica, pueden ser consultadas previamente por el cliente<sup>180</sup>.

En ese sentido, se ha comprobado que el contrato de servicio establece las tarifas de cobro por los servicios de llamadas de voz y de datos; asimismo, que en dicho contrato se establecen los mecanismos por medio de los cuales los clientes pueden tener acceso a mayor información; razón por la cual se absolvió a la sociedad denunciada de los cargos que se le imputaban en la denuncia<sup>181</sup>.

---

<sup>180</sup> También, dicho contrato establece que: en el caso que el cliente utilice de manera eventual servicios brindados por la compañía de telefonía, que no se encuentren expresamente indicados en él, sin limitarse a servicio de voz, navegación GPRS, lectura de correo y mensajes de texto , así como si el cliente utiliza el servicio brindado bajo la modalidad de *roaming* automático, las tarifas aplicables serán las vigentes al momento de prestación del servicio que corresponda, las cuales se encuentran disponibles para consulta previa del cliente tanto por medio de *call center* de Telecom, de su sitio web o bien de sus agencias; los servicios recibidos por el cliente en este caso se cobrarán por separado en la factura que periódicamente recibe el cliente.

<sup>181</sup> En reiteradas resoluciones ha expuesto este Tribunal, el ejercicio de la potestad sancionatoria requiere de elementos que establezcan o denoten la concurrencia de una infracción tipificada en la normativa aplicable, a fin de desvirtuar la presunción de inocencia del presunto infractor con una prueba de cargo fehaciente”.

### 3.2.4. Digicel

Digicel, es la primera empresa de telefonía móvil en El Salvador donde sus accionistas han desarrollado proyectos de telefonía móvil GSM<sup>182</sup> 900 en Centro América, el Caribe, Sur América y Europa<sup>183</sup>.

La compañía telefónica Digicel cuenta con un sistema llamado GSM (*Global System for Mobile Communication*)<sup>184</sup> que es el estándar de comunicaciones más usado en el mundo. Presente en 143 países, comunica a más de 1,000 millones de personas suscritas a 390 operadores móviles, con este sistema los usuarios disfrutan las ventajas que ofrece el sistema de comunicaciones más seguro, brindando a la vez una privacidad incomparable, además de la prevención de fraudes por clonación<sup>185</sup>.

El sistema está basado en el uso de una tarjeta SIM (*Subscriber Identity Module*)<sup>186</sup> que almacena todos los datos del usuario, tales como: número telefónico, planes y servicios contratados, claves de seguridad, tráfico acumulado, números telefónicos, mensajes recibidos en texto, garantizando así, máxima comodidad y flexibilidad en la comunicación del usuario, lo más importante, estos beneficios se trasladan a los clientes de la siguiente manera: más diversidad de terminales, mayor y mejor calidad de equipos,

---

<sup>182</sup> Un teléfono GSM es un tipo de teléfono móvil que utiliza el *Global System for Mobile Communications* para enviar y recibir llamadas de voz y datos, un sistema más conocido por su sigla GSM. “Se logró establecer con la absolución a la compañía telefónica CTE Telecom Personal, S.A de C.V., que dentro del contrato de servicio que firmo la representante de Crispa, va inmerso el pliego tarifario de los servicios que presta la compañía telefónica, asimismo no puede alegar que no se le brinda la información adecuada por parte de la telefonía porque esta cuenta con un servicio de atención al cliente donde se le puede satisfacer sobre cualquier duda o inconformidad.

<sup>183</sup> <https://www.Digicel.com.sv>.

<sup>184</sup> Que traducido al español significa: Sistema Global de Comunicación Móvil.

<sup>185</sup> <https://www.Digicel.com.sv>.

<sup>186</sup> Que traducido al español significa: Modulo Suscrito de Identidad.

más aplicaciones derivadas de plataformas de valor agregado que permiten el envío de SMS, transmisión de datos, y mensajería unificada entre otros<sup>187</sup>.

La compañía telefónica Digicel cuenta con su página *web* donde se puede observar que hace énfasis a los servicios que presta a los usuarios, siendo estos; el de telefonía prepago, post pago, internet móvil, promociones en llamadas nacionales, así como internacionales, y una página de atención al cliente donde las personas pueden informarse de los productos y promociones que la empresa posee<sup>188</sup>.

Actualmente la compañía Digicel aparece dentro del top 10 de los proveedores más denunciados, datos que revela la Defensoría del Consumidor, dicha compañía se escalona en el top número diez de las empresas denunciadas, alcanzando cincuenta y cinco denuncias en el primer trimestre del año dos mil quince<sup>189</sup>.

### **3.3. El deber de informar como obligación por parte de los agentes económicos**

El deber precontractual de información tiene en la actualidad una enorme trascendencia, no solamente por la forma en que la información general e impersonalizada es transmitida, a través de las nuevas tecnologías de la información sino también por la incidencia que ella tiene en la expresión del consentimiento para el perfeccionamiento de múltiples negocios jurídicos.

El deber de informar en la sociedad comprende toda la información en poder del vendedor que pudiese afectar a la decisión del comprador. La

---

<sup>187</sup> <https://www.digicel.com.sv/es/digicel-empresas/lineas-mviles>.

<sup>188</sup> <https://www.digicelgroup.com>.

<sup>189</sup> <https://www.defensoria.gob.sv>.

información además de un deber de los proveedores de bienes y servicio de proporcionar a los consumidores para el buen funcionamiento de estos, es un derecho de los consumidores, para que los agentes económicos específicamente de telefonía móvil, objeto de estudio, no vulneren los derechos de estos. Para ello existen leyes y reglamentos que protegen los derechos de los usuarios de los servicios y leyes que regulan el mercado.

Hay que tener en cuenta, además, que la obligación de informar, contemplada desde la perspectiva de la buena fe en sentido objetivo, adquiere utilidad como criterio de imputación de responsabilidad precontractual, la parte dañada se encuentra vinculada a un contrato que resulta insatisfactorio y su actitud ante la configuración del mismo habría sido distinta de haber sido correctamente informada (Por ejemplo, si la otra no le hubiera proporcionado datos falsos o no se hubiera callado los correctos<sup>190</sup>).

A partir de lo antes mencionado, el derecho a la información además de ser un derecho<sup>191</sup> de los consumidores de obtener información idónea, clara y veraz de parte de los proveedores es un deber y una obligación<sup>192</sup> de parte de los agentes económicos. Básicamente las compañías telefónicas, informan a los usuarios sobre sus servicios a través de un contrato de adhesión o como modernamente se denominan condiciones generales de contratación, del cual se tratará más adelante.

Así, la obligación a cargo del proveedor de entregar una copia del contrato<sup>193</sup> no solo tiene por finalidad salvaguardar el derecho de información del

---

<sup>190</sup> Ibidem 2.

<sup>191</sup> Art. 4 literal c), como un derecho básico de los consumidores, detallado en el Art. antes mencionado de la LPC.

<sup>192</sup> Art. 27 de la Ley en mención, como una obligación general de informar, en relación al Art. 24 y 7 de la referida ley.

<sup>193</sup> Art. 22 inciso 1° de la ley en mención.

consumidor, sino además, le garantiza la posibilidad de exigir el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el mismo, ante la entrega del bien o la prestación del servicio defectuosa o extemporánea por parte del proveedor, o determinar las consecuencias del incumplimiento de sus obligaciones como adquirente del servicio o bien; eliminando, de esta manera, la asimetría de información generada en estas relaciones; lo que dota de seguridad al consumidor en su relación de consumo<sup>194</sup>.

Es por ello que los usuarios de telefonía son parte de los agentes económicos en su carácter de consumidores, la relación de dichos usuarios respecto a los operadores de telefonía, que también son considerados como otra categoría de agentes económicos, es una relación mercantil de consumo de servicios públicos.

Dicha relación mercantil está sujeta a la protección administrativa y jurisdiccional del Estado, mediante sus instituciones que regulan dicho servicio público (Defensoría del Consumidor, SIGET, Superintendencia de Competencia). Los consumidores y las empresas (operadores de telefonía), tienen una relación de subordinación frente al Estado en su carácter de administrados<sup>195</sup>.

---

<sup>194</sup> Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, Referencia 137-11, 2011. En ese sentido, los contratos de adhesión o las condiciones generales de contratación, se caracterizan por su formulación unilateral por parte de quien ostenta la posición de ventaja frente al consumidor, condiciones que por antonomasia no son negociadas. Desde esa perspectiva, puede advertirse la verdadera importancia que reviste la obligación contenida en el Art. 22 inc. 1° LPC, en tanto que no sólo obliga a la proveedora a redactar los contratos de adhesión y sus anexos en términos claros, sino que le exige la entrega de una copia del contrato y de los anexos suscritos por el consumidor. La Superintendencia del Sistema Financiero, en su Programa de Educación Financiera El Salvador, al referirse a los contratos de adhesión establece: Es una forma de contratar, donde las cláusulas son redactadas por una sola de las personas, generalmente quien presta un bien o servicio, en formularios idénticos, Ref. 137-11, citada anteriormente.

<sup>195</sup> Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, Resolución SIPV-GA, N° 169-2015 Unidad de acceso a la información, 2015.

Se puede citar a manera de ejemplo la siguiente resolución: “denuncia<sup>196</sup> interpuesta por la señora María Maura Ardon, en contra de la sociedad Telemóvil El Salvador, S.A; aduciendo que el día veintidós de julio de dos mil diez, firmó contrato con la proveedora por un Plan Control 20<sup>197</sup>. Además, afirma que recibió una factura por el período comprendido del cinco de julio al cuatro de agosto de dos mil diez. Finalmente, señala que su plan es de veinte dólares (\$20.00) y se le factura la cantidad de veintidós dólares con sesenta centavos (\$22.60).

Se solicitó a la proveedora que presentará al Tribunal en original y copia para su confrontación el contrato general de telecomunicaciones y sus anexos suscrito, así como la documentación que acreditara la entrega del mismo, los cuales si fueron entregados a la consumidora.

Finalmente, la consumidora señaló que el contrato fue suscrito por su persona y se le entregó copia del mismo en el acto de la firma y que su inconformidad radica en el incumplimiento de contrato y cobros indebidos de que ha sido objeto”.

Como se observa, el agente económico si entregó copia del contrato, como una de sus obligaciones de proporcionar toda la información necesaria, dicha sociedad no transgredió el Art. 22 de la LPC, respecto a los contrato de adhesión que común mente en ellos se plasma toda la información al adquirir un servicio de telefonía, en el cual el agente económico debe entregar copia,

---

<sup>196</sup> Referencia 137-11, de las nueve horas con cuarenta y un minutos del día veinticinco de julio de dos mil once, 1-5.

<sup>197</sup> *La consumidora alega que se le ofreció la entrega de un teléfono Motorola, el cual contenía una serie de beneficios; sin embargo, al momento de realizar la entrega del aparato, se le dio uno diferente, sin las características ofrecidas. Señala que se le manifestó que el costo por minuto sería de siete centavos de dólar (\$0.07), lo que no aparece consignado en el contrato, habiéndole entregado únicamente un pagaré*

es decir que la sociedad si proporciono a la consumidora toda la información al momento de contratar con la sociedad en mencion(se cumple la característica de proporcionar la información de manera oportuna), de acuerdo al Art. 27 de la referida ley.

### **3.4. La Defensoría del Consumidor como ente encargado de velar por los derechos de los consumidores**

#### **3.4.1. Análisis sobre la eficacia de la Defensoría del Consumidor en la protección del derecho a la información de los consumidores**

La Defensoría se organizó a partir de su creación en cuatro áreas básicas que son, recepción de denuncias, verificación y vigilancia (Inspección), educación, información y participación ciudadana y el Tribunal Sancionador<sup>198</sup>, para garantizar y velar por los derechos de los consumidores, siendo su objeto y fin<sup>199</sup>, tal como se verá a continuación.

#### **3.4.2. Recepción de denuncias**

Respecto a la recepción de denuncias, se gestionó ante la SIGET la asignación del número telefónico 910, para ser de fácil recordación, con cobertura nacional y que concentre las denuncias o consultas que se hagan a la DC; a través de la línea telefónica, los kioscos temporales también han sido unos de los mecanismos idóneos para acercar los servicios de la Defensoría a los consumidores, esto se da a partir de campañas específicas en fechas específicas.

---

<sup>198</sup> Ibidem 53.

<sup>199</sup> Art. 1 de la LPC.

También,<sup>200</sup> la Defensoría cuenta con un moderno sitio web, constituyendo una herramienta fundamental, para información y denuncias en línea<sup>201</sup> al cual todo usuario o público en general puede acceder, contando la página con diferentes ítems al cual se desee consultar, además la Defensoría por medio de su página web informa a los usuarios sobre los derechos que poseen por medio de afiches.

Vale destacar que todos los materiales educativos producidos por la Defensoría del Consumidor, están disponibles en el sitio web de dicha institución en formato PDF para ser descargados e impresos por los consumidores que así lo deseen<sup>202</sup>.

### **3.4.3. Área de verificación y vigilancia**

En cuanto a esta área, ejerce una función relevante en la protección de los derechos de los consumidores, debido a que las inspecciones<sup>203</sup> y los sondeos realizados por la Defensoría promueven el cumplimiento de las leyes creadas para la defensa de los mismos<sup>204</sup> y se impulsa la sana competencia, promoviendo la competitividad.

### **3.4.4. Educación, información y participación ciudadana**

---

<sup>200</sup> Como una de sus atribuciones Art. 58 literal d) de la LPC, la Defensoría firmó Convenio con la SIGET el 8 de febrero de 2006, según el acuerdo, la SIGET, brindara atención integral de los reclamos y denuncias de los usuarios de energía eléctrica.

<sup>201</sup> <https://www.defensoria.gob.sv>.

<sup>202</sup> <https://www.defensoria.gob.sv/servicios/guia/materiales-educativos.html>.

<sup>203</sup> La DC, el MH, la SIGET, realizaron operativo en Santa Ana (centro comercial Metrocentro), San Miguel (centro comercial Metrocentro), a fin de verificar el cumplimiento de la Ley de Contribución Especial para la Seguridad Ciudadana y Convivencia (CÉSC), con el fin de contrarrestar los cobros indebidos en las recargas de saldo, los equipos conjuntos de inspección han ampliado las tareas de verificación y requerimiento de información ante las operadoras de telefonía en los principales centros comerciales en el Occidente, Oriente y Área Metropolitana de San Salvador(Centro Comercial Plaza Mundo) los días 2, 3 y 4 de diciembre de 2015. Para la recepción de denuncias, el Ministerio de Hacienda, ha puesto a disposición de la ciudadanía los teléfonos 2237-3570 y 2237-3571.

<sup>204</sup> Art. 58 literal f) de la LPC, como una de sus competencias.



En cumplimiento al Art.38 literal g) de la LPC, faculta a la Defensoría a realizar campañas divulgativas para educar e informar a la población sobre aspectos básicos del consumo responsable y sustentable, enfocadas a la generación del consumo inteligente; para que el consumidor sea exigente en el mercado. De igual forma, la Defensoría tiene programas Institucionales en radio y televisión<sup>205</sup>, integra talleres e imparte charlas a la población en general, talleres con proveedores, reuniones informativas con Asociaciones de Consumidores<sup>206</sup>, programa de jóvenes consumeristas en Instituciones de Educación Media del Sector Público para brindar información socialmente útil para los consumidores. Asimismo, distribuye información en todas las sedes de la Defensoría del Consumidor y en Defensorías Móviles por medio de brochures<sup>207</sup>.

Como se observa, la Defensoría en cumplimiento de velar por los derechos de los consumidores y en especial a informar los derechos que estos poseen realiza diversas labores para educar a los consumidores de bienes y servicios, tanto de forma personal como electrónica, a través de los medios anteriormente señalados en cumplimiento del Art. 1 de la LPC.

### **3.5. Procedimiento administrativo**

#### **3.5.1. Centro de Solución a Controversias**

La Defensoría cuenta con Centros de Solución de Controversias (CSC), siendo las oficinas encargadas de resolver conflictos entre proveedores y

---

<sup>205</sup> La Difusión de derechos, se realiza por medio de pautas en radios, Radio Nacional y enlaces con ARPAS de El Salvador, Canal 10, Canal 33 (programa de Mujer a Mujer) y TVR San Miguel. Asimismo, a través de la Prensa Gráfica, por medio de la Twitcam, redes sociales Twitter, Facebook, You Tube y boletines electrónicos.

<sup>206</sup> Art. 161 y siguientes de la LPC.

<sup>207</sup> Art. 58 literal e) LPC.

consumidores, a través de los Medios Alternos de Solución de Controversias (MASC) de manera simple, breve, gratuita y confidencial.<sup>208</sup>

También tiene un Sistema Nacional de Protección al Consumidor<sup>209</sup>, el cual se coordina con una serie de Instituciones<sup>210</sup> que forman parte de este, instituyéndose para promover y desarrollar la protección de los consumidores.

### **3.5.2. Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor**

Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, es el ente dentro de la Defensoría, al cual corresponde instruir los procedimientos sancionatorios en materia de protección al consumidor, así como de imponer sanciones o resolver lo que corresponda, cuando en los Medios Alternos de Solución a Controversias no se llegó a un acuerdo entre las partes.

#### **3.5.2.1. Procedimiento sancionador administrativo**

En El Salvador, el procedimiento sancionatorio inicia por denuncia interpuesta por la Presidencia de la Defensoría del consumidor o cuando los MASC no cumplieron su objetivo primordial, que es el de superar el conflicto, llegar a un acuerdo y evitar la necesidad de seguir el Procedimiento Sancionatorio; por ello se puede decir que hay dos formas para poner en marcha la actuación del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, por lo que es preciso detallarlas a continuación.

---

<sup>208</sup> Art.108 de la LPC.

<sup>209</sup> Art. 151 de la LPC.

<sup>210</sup> Entre estas está la Superintendencia de Competencias, ANDA, VTM, SSF, SIGET, Asociaciones de Consumidores, MSPAS, MINEC y el MAG. Disponible en [www.defensoria.net/?cat=1249](http://www.defensoria.net/?cat=1249).

La primera es cuando la Presidencia de la Defensoría del Consumidor, interpone denuncia escrita, en los casos que establecen los literales b y d del Art. 143 de la LPC<sup>211</sup>; quien, en su carácter de funcionario, remite la denuncia al Tribunal Sancionador, por afectar intereses colectivos o difusos o porque la Defensoría de Protección al Consumidor tuvo conocimiento de alguna conducta infractora, por medio del aviso de algún consumidor, de los periódicos o publicidad vista en la calle.

Y la segunda forma; es cuando el CSC envíe una certificación de las diligencias que fueron iniciadas por dicho centro, ya sea porque las partes desistieron de acudir y someter el conflicto en alguno de los MASC o porque tratándose de intereses individuales no pudo resolverse el conflicto por ningún MASC, tal como lo establecen los literales “a)” y “c)” del Art. 143 de la LPC.

La denuncia podrá presentarse en forma escrita, verbal, telefónica, por medio electrónico o por cualquier otro medio idóneo, debiendo contener los siguientes requisitos: Identificación y datos generales del denunciante, la identificación y datos generales del proveedor, una descripción de los hechos que originaron la controversia, disposiciones legales que se consideren infringidas, calificación que le merezcan los hechos y la pretensión del denunciante.<sup>212</sup>

---

<sup>211</sup> Art. 144 de la LPC. El Tribunal, una vez recibida la denuncia, resolverá sobre su admisión en el plazo de cinco días, teniendo en cuenta si se han aportado los elementos necesarios para imputar a una persona el presunto cometimiento de una infracción. Si la denuncia presentada no cumple los requisitos legales establecidos en el artículo anterior, el Tribunal prevendrá al denunciante para que en el plazo máximo de tres días cumpla o subsane lo observado.

<sup>212</sup> Art. 109 de la LPC. Siendo, además, el Procedimiento Administrativo Sancionador escrito, lo cual hace necesario la conformación de un expediente donde se constaten todas las actuaciones realizadas tanto por la Administración como por las partes intervinientes.

Además la Presidencia, en turno, expondrá las medidas cautelares que hubiere ordenado y las Asociaciones de Consumidores, podrán solicitar las que consideren necesarias;<sup>213</sup> lo anterior obedece a la tendencia de los actos administrativos.

Luego de recibida la denuncia, por parte del Tribunal Sancionador, en el caso que sea la Presidencia de la Defensoría, quien la remita, deberá emitir dicho Tribunal auto de admisión en un plazo de cinco días hábiles,<sup>214</sup> si la denuncia presentada no cumple con los requisitos establecidos en el Art. 143 de la LPC, el Tribunal Sancionador, deberá prevenir a efecto que sea subsanado lo observado en un plazo máximo de tres días hábiles, so pena de no cumplir con los requisitos de ley, el Tribunal declarará la inadmisibilidad de la denuncia por falta de subsanación.<sup>215</sup>

En el caso en que el procedimiento inicie con la certificación remitida por el CSC, el expediente deberá cerrarse con un auto que contendrá la manifestación que no se llegó a un acuerdo en los casos de intereses individuales, o la declaración del hecho que una de las partes desistió de someter el conflicto a alguno de los MASC, se hará un análisis de lo expuesto en la certificación y el expediente en el término de cinco días.

Cuando la denuncia sea admitida por interposición de la Presidencia de la Defensoría o por la remisión de la certificación de diligencias por el CSC, el Tribunal Sancionador, deberá ordenar en la misma resolución de la admisión, mandar a citar al proveedor, en virtud de los principios de audiencia y de

---

<sup>213</sup> <https://www.transparenciaactiva.gob.sv/laip> 201/, sitio consultado el día 21 de noviembre de 2015.

<sup>214</sup> Art. 144 LPC.

<sup>215</sup> Art. 93 del RLPC, el TS declara inadmisibile la denuncia, cuando se presente alguna de las causales atribuidas en el artículo en mención.

defensa, atribuido a los procedimientos administrativos, para que comparezca a manifestar su defensa por escrito en un plazo de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación,<sup>216</sup> esta norma se ha desarrollado en sus Arts. 91 y 95 del RLPC; junto a la citación o notificación será entregada el texto íntegro del auto de admisión al supuesto infractor.

En ésta misma etapa, puede darse como incidente que el Tribunal se pronuncie sobre las Medidas Cautelares dictadas por la Presidencia de la Defensoría o en su caso ordenar cualquiera de las medidas aplicables. Por lo que iniciado el Procedimiento Sancionatorio el Tribunal citará al proveedor para que comparezca a la audiencia especial convocada para pronunciarse sobre las medidas decretadas, la cual deberá celebrarse dentro del término de cuarenta y ocho horas.<sup>217</sup>

### **3.5.2.2. Medidas cautelares**

Como ya se expuso, en la etapa de la citación como vía de incidente en que el Tribunal Sancionador, deberá pronunciarse de manera definitiva sobre las medidas<sup>218</sup> decretadas por la Presidencia de la Defensoría u ordenar las que considere necesarias.<sup>219</sup>

Por lo que en ese sentido la LPC prevé que la Presidencia de la Defensoría pueda decretar de oficio Medidas Cautelares cuando exista un riesgo a la vida, salud, seguridad del consumidor y medio ambiente, debiendo iniciar el

---

<sup>216</sup> Art. 145 de la LPC.

<sup>217</sup> Art. 96 del RLPC.

<sup>218</sup> Son acciones preventivas y temporales que pueden ejercerse cuando el interés público pueda verse afectado, mientras no sea resuelta de manera definitiva la situación jurídica sometida a estudio, con el fin de evitar un daño, <https://www.encyclopedia-juridica.biz14.com>.

<sup>219</sup> Art. 99 Inc. 2, de la LPC y 96 del RLPC.

procedimiento sancionatorio dentro los cinco días siguientes al decretar las Medidas Cautelares<sup>220</sup>, señalando la referida ley las medidas que pueden ser ordenadas<sup>221</sup>. Dentro de la fase probatoria<sup>222</sup>, se establece un término de prueba de ocho días hábiles; la regla general en los Procedimientos Administrativos es que la carga de la prueba recae sobre el interesado, en éste caso sería sobre el consumidor y en la Presidencia de la Defensoría en su caso, a quien le corresponde acreditar los extremos de hecho que constituyen su solicitud<sup>223</sup>.

### **3.5.2.3. Resolución**

Concluidas las actuaciones sobre el desfile probatorio, el Tribunal Sancionador, debe dictar sentencia en un plazo máximo de diez días, lo que indiscutiblemente significa, que puede dictarse la resolución antes de dicho plazo.

Según la doctrina la resolución dictada mediante Procedimiento Administrativo debe respetar de modo necesario una serie de presupuestos<sup>224</sup>.

---

<sup>220</sup> Art. 99 de la LPC.

<sup>221</sup> Son las siguientes: a) El retiro o suspensión provisional de la producción o comercialización de bienes o prestación de servicios, b) El decomiso provisional de bienes peligrosos, adulterados, deteriorados o falsificados; c) Ordenar el cese de actividades prohibidas en la ley u ordenar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la misma; y d) La rendición de fianza suficiente para garantizar los resultados de los procedimientos, Art. 100 de la LPC.

<sup>222</sup> Establecido en el Art. 146 de la LPC y 97 del RLPC.

<sup>223</sup> En todo caso, el Tribunal podrá admitir cualquiera de los medios reconocidos en el derecho común, sean estos testigos, peritos o documentos de prueba científica Art. 146 LPC.

<sup>224</sup> Tales como: a) El de contener una motivación suficiente de las razones objetivas y jurídicas que determina la solución final que se concede por la administración a la solicitud presentada por los ciudadanos; b) El de contestar a la totalidad de las cuestiones planteadas en el procedimiento por parte de los interesados; c) El de ser congruente con los temas que se hayan debatido en el procedimiento administrativo sin que pueda, introducirse hechos nuevos; distinguiendo entre estos; fundamento jurídico; parte dispositiva, esta última mantendrá el sentido de la voluntad. En vía administrativa no se pueden restringir derechos, sólo en vía judicial se puede resarcir el daño ocasionado al consumidor.

Una vez el Tribunal Sancionador, emite la resolución, éste podrá de oficio o, a instancia de parte, aclarar conceptos oscuros o corregir errores materiales que contengan las resoluciones, dentro de un plazo de cinco días siguientes a la notificación de la resolución, siendo que la parte notificada solo tiene tres días para interponer la petición de corrección o aclaración<sup>225</sup>.

La imposición de una sanción es el acto final del procedimiento sancionatorio, una vez notificado, el acto es ejecutivo<sup>226</sup>, aunque solo cuando ponga fin a la vía administrativa. Para que una sanción sea efectiva es necesario que en principio se declare firme o ejecutoriada, para que esta tenga carácter de fuerza para obligar a aquel que incumplió una norma o reglamento. Sobre el particular cabe señalar que la interposición de la Acción Contencioso Administrativo suspenderá, la resolución administrativa cuando se trate de sanciones pecuniarias, siempre y cuando estas estén de conformidad al artículo 16 de la LJCA, no hayan sido canceladas o bien su pago haya sido parcial.

No obstante, lo anterior se revisará infra el contenido referido a todo el proceso sancionatorio administrativo, incluido el recurso de revocatoria. Debe advertirse que la LPC, no contempla una etapa de ejecución de la resolución que garantice el cumplimiento de la multa impuesta al proveedor o a la parte infractora, sin embargo, el Art. 149 de la citada ley, establece que la certificación de la resolución firme que imponga una sanción, tendrá fuerza ejecutiva<sup>227</sup>.

---

<sup>225</sup> Art. 148 de la LPC.

<sup>226</sup> Es la atribución del ordenamiento jurídico, en forma expresa o razonablemente implícita, reconoce a la autoridad con funciones administrativas para obtener el cumplimiento del acto. La ejecución administrativa no podrá ser anterior a la notificación del acto, cuando el acto sea ejecutivo, pero no ejecutorio, se deberá solicitar jurídicamente su ejecución coactiva.

<sup>227</sup> El infractor deberá hacerla efectiva dentro de los diez días siguientes a aquél en que se ha notificado la resolución, caso contrario la Presidencia de la Defensoría.

#### 3.5.2.4. Sobreseimiento

Esta reflejado en la potestad sancionadora de la Administración en el Art. 14 de la Cn, donde se establece la facultad punitiva del órgano judicial y por excepción la de la administración del Estado, dotándolo y facultándolo para poder imponer penas<sup>228</sup>.

#### 3.5.2.5. Absolución

Al referirse a la figura de la absolución como forma de terminación dentro del proceso sancionatorio, se hace énfasis en la potestad sancionatoria de la Administración Pública,<sup>229</sup> haciendo alusión al régimen especial para la tutela de los consumidores. Esta percepción tiene su arraigo en preceptos Constitucionales que remiten al respecto de las garantías del administrado para el caso de los derechos de los consumidores, consagrándose en la Constitución de la Republica<sup>230</sup>, demandando que el ejercicio de la potestad del Estado este en defensa de los derechos de los consumidores<sup>231</sup>.

---

<sup>228</sup> Según el Art. 14 Cn, también existe una potestad sancionadora de la Administración Pública, sin duda, es en esta norma constitucional en la que se encuentra el fundamento en el ordenamiento jurídico salvadoreño de la potestad penal y la potestad sancionadora administrativa. En el Estado actual de derecho el *ius puniendi* es la potestad o poder atribuida a determinados órganos del Estado para imponer penas, sanciones y medidas de seguridad.

<sup>229</sup> El orden económico debe responder esencialmente a principios de justicia social, que tiendan a asegurar a todos los habitantes del país una existencia digna del ser humano. El Estado promoverá el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos. Con igual finalidad, fomentará los diversos sectores de la producción y defenderá el interés de los consumidores. Artículo 101 de la Cn.

<sup>230</sup> Corresponde únicamente al Órgano Judicial la facultad de imponer penas. No obstante, la autoridad administrativa podrá sancionar, mediante resolución o sentencia y previo el juicio correspondiente, las contravenciones a las leyes, reglamentos u ordenanzas, con arresto hasta por quince días o con multa, Art. 14 de la Cn.

<sup>231</sup> La resolución final admitirá recurso de revocatoria, el cual deberá tramitarse conforme al derecho común, el cual deberá tramitarse después de tres días hábiles de notificada la resolución.



### 3.5.2.6. Desistimiento

Se conceptúa como una forma anormal de terminación del procedimiento administrativo es una figura propia del derecho procesal que consiste en la facultad de disposición que tienen las partes con respecto a la acción que han ejercitado y en virtud del cual se pone fin al proceso.

Permite a los consumidores desvincularse del pacto celebrado se refiere solo a la instancia administrativa que se hubiere iniciado, renunciando a esta, pero no al derecho que motivo la pretensión, de modo que, al no haber renunciado al derecho material. No solo se enfatiza a la instancia, sino también al derecho material a que se refiere, de manera que, al haber renunciado al derecho o pretensión de fondo, no se podrá reproducir la instancia ante la administración.<sup>232</sup>

Al mencionar la figura del desistimiento se analiza el siguiente caso<sup>233</sup> donde alega la parte actora que la resolución motivo del presente proceso contraviene " la prevalencia de la voluntad de las partes en los contratos...", en virtud que las apreciaciones hechas por la autoridad demandada se fundamentan en los Arts. 16 y 20 de la LPC (derogada), sin existir prueba fehaciente sobre el extremo alegado por el consumidor, basándose única y exclusivamente en lo expresado por señora Irma Consuelo Galdámez Rivera.

En concordancia a lo antes mencionado la Sala expresa: En cuanto a la prevalencia de la voluntad de las partes, es importante mencionar que el

---

<sup>232</sup> Opera el desistimiento cuando Interpuesta una denuncia ante el Centro de Solución de Controversias, el interesado podrá desistir de la misma, hasta antes de que se hubiere remitido la certificación correspondiente para dar inicio al procedimiento sancionatorio, según Art. 75 del RLPC.

<sup>233</sup> Sentencia, Referencia 247-2005, (El Salvador, Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte suprema de Justicia, 2005).

contenido del contrato está determinado por las cláusulas que la doctrina denomina "predispuestas", llamadas así porque también son establecidas de antemano por la demandante quien es la contratante.

De lo anterior se determina que efectivamente existió una voluntad al momento de contratar por parte de ambos, ante tal situación se denota la prevalencia en la intención común de las partes de contratar, tal y como se ha relacionado este es un criterio a tomar en cuenta en la interpretación de los contratos<sup>234</sup>.

La Sala procedió a examinar detenidamente el expediente administrativo tramitado en contra de la sociedad demandante, y ha constatado que, no obstante, las oportunidades de defensa otorgadas en la prosecución de dicho procedimiento<sup>235</sup>.

Es decir que la actuación del Ministerio de Economía por medio de la Defensoría del Consumidor estaba apegada a lo que la misma ley le faculta, y no habiéndose violentado la legalidad y la prevalencia de la voluntad de las partes, es procedente declarar la legalidad de la resolución impugnada.

### **3.5.2.7. Sanción**

Corresponderá a la Defensoría del Consumidor imponer a través del Tribunal Sancionador y de acuerdo al procedimiento establecido en la Ley de

---

<sup>234</sup> Estas cláusulas constituyen la característica usual de las contrataciones masivas, y no puede ser de otro modo, pues es una consecuencia de la necesidad de uniformar el contenido de contratos cuya celebración se ofrece al público en general en número casi ilimitado.

<sup>235</sup> La sociedad actora no negó ni trató de desvirtuar los hechos atribuidos; el desistimiento es una facultad que se regula legalmente y permite que una persona se desvincule del pacto que celebró, "la característica de esta facultad reside en que no existe necesidad de alegar causa alguna para su ejercicio, pues la utiliza el consumidor o su libre arbitrio.

Protección al Consumidor, las multas por las violaciones a la referida ley, y a la reincidencia en las mismas<sup>236</sup>.

La sanción es la consecuencia ante la comprobación de una infracción, es un acto que dicta la Administración, en este caso la Defensoría del Consumidor, que puede consistir en la privación de un bien o de un derecho o en la imposición de una obligación. Las multas son una forma de sanción que consiste en la orden de pagar determinada suma de dinero. Existen además otras sanciones como el decomiso de productos o el cierre de establecimientos<sup>237</sup>.

A manera de ejemplo se analiza la siguiente resolución:<sup>238</sup> la demandante social dirige su pretensión contra la Dirección General de Impuestos Internos y el Tribunal de Apelaciones de los Impuestos Internos y de Aduanas, por la emisión de los actos siguientes: por el no pago de impuesto sobre la renta y, multa por evasión no intencional.

La pretensión recae, primero y respecto del cálculo de la cuota del referido tributo, sobre la validez de la deducción de gastos de venta por el monto de nueve millones ochocientos setenta y cuatro mil novecientos dieciséis dólares con diez centavos de dólar de los Estados Unidos de América; y, segundo y respecto de la multa, por el incumplimiento de ciertas garantías

---

<sup>236</sup> Corresponderá a la Defensoría del Consumidor velar por el cumplimiento de lo dispuesto en los Arts. 19 y 20 de la LPC, los que tratan sobre las obligaciones.

<sup>237</sup> Arts. 45,46, 46 y 50 de la LPC.

<sup>238</sup> Sentencia, Referencia 300-2012, (El Salvador, Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte suprema de Justicia 2015). En donde el proceso contencioso administrativo ha sido promovido por Compañía de Telecomunicaciones de El Salvador, Sociedad Anónima de Capital Variable, que se abrevia CTE, S.A. DE C.V. (en adelante CTE), de nacionalidad salvadoreña, de este domicilio, por medio del apoderado general judicial, licenciado Salvador Enrique Anaya Barraza y contra la Dirección General de Impuestos Internos y el Tribunal de Apelaciones de los Impuestos Internos y de Aduanas, por el no pago de impuesto sobre la renta y, multa por evasión no intencional.

penales que, con base a la categorización del *ius puniendi*, debió aplicar la Administración Tributaria en el procedimientos sancionador<sup>239</sup>.

A su vez, la Administración Tributaria sostiene la obligación de retención de la sociedad demandante y, por el contrario, la demandante social argumenta que no existe la obligación de retención para efectos del impuesto sobre la renta.

Como medida para restablecer el derecho vulnerado se ordenó a la Dirección General de Impuestos Internos, abstenerse del cobro de la obligación tributaria sustantiva como de la sanción impuesta a la Compañía de Telecomunicaciones de El Salvador, Sociedad Anónima de Capital Variable, que se abrevia CTE, S.A. de C.V, al finalizar dicho litigio se logra condenar en costas a la entidad demandante.

### **3.5.3. Recurso de Revocatoria**

El Recurso Administrativo de Revocatoria se interpone y resuelve ante el mismo ente administrativo que emite la resolución, con lo que éste se convierte así en Juez y parte de los mismos. Por lo que según algunos conocedores del Derecho del Consumidor no hay ni puede haber verdadera contención.

Pero el fundamento jurídico del recurso de revocatoria, puede señalarse como aquella confianza del legislador a la honorabilidad y lealtad de los miembros de la administración, dándoles la oportunidad de enaltecerse,

---

<sup>239</sup> La objeción, hecha por la Administración Tributaria, no responde a la procedencia legal de la deducibilidad sino al incumplimiento de un requisito formal de validez: la retención exigida en el Art. 158 del CT y sancionada, para efectos de deducibilidad, en el Art. 29-A número 12 de la Ley de Impuesto Sobre la Renta.

enmendando ellos mismos los errores que hubieren cometido, *“el Juez tenga la honestidad suficiente como para interrogar su propia conciencia y juzgar según la verdad”*<sup>240</sup>. Indudablemente es mucho más fácil que sea el mismo tribunal sancionador o la misma Defensoría en este caso, quien enmiende un error cometido en la resolución final o en el trámite que ha producido tal resolución. El Código Procesal Civil y Mercantil, contempla el recurso de Revocatoria<sup>241</sup>.

Se oirá a la parte contraria y se resolverá dentro de los tres días siguientes a la notificación independiente si las partes hacen uso de su derecho; mientras que, en la LPC, se establece que el recurso de revocatoria se tramitara de acuerdo a las reglas del derecho común<sup>242</sup>.

El procedimiento para interponer el recurso de revocatoria de manera general en caso que sea una de las partes la que pida, el tiempo se limita al mismo día o el siguiente al de la notificación, se entiende día hábil concluido ese término. Recibida la petición de revocación, se correrá traslado a la parte contraria y contestado dicho traslado se resolverá dentro de los tres días siguientes la revocación o no de la resolución atacada, siendo ésta la última fase administrativa del procedimiento<sup>243</sup>.

---

<sup>240</sup> Francisco Arrieta Gallegos, Impugnación de las Resoluciones Judiciales, Editorial Jurídica Salvadoreña, (Mayo 2001), 13.

<sup>241</sup> En el Título Segundo en los Arts. 503 al 507 del CPCM, solo se pueden revocar los decretos y autos que no sean definitivos, siendo que su clasificación de las resoluciones judiciales solo hay decretos, autos y sentencias y dentro de los autos solo están los autos simples y autos definitivos; por lo que el recurso solo aplica en los decretos y autos simples. Procederá el Recurso de Revocatoria dentro de la Audiencia oral, por lo que se hará verbalmente.

<sup>242</sup> Art. 109 de la LPC, establece que la inadmisibilidad de la denuncia admite recurso de revocatoria, al igual que el RLP, lo establece en su Art. 32 inc. Tercero.

<sup>243</sup> El carácter optativo al que se refiere el Art. 148 inciso final de la LPC, que enviste el recurso de revocatoria, para ejercer la acción de la jurisdicción contenciosa administrativa, se refiere a la posibilidad de impugnar o no vía recurso de revocatoria la resolución final, sin que sea necesario agotar este medio de impugnación para acceder a la jurisdicción contenciosa administrativa.

El modo más efectivo de anular un acto administrativo es la declaración judicial de invalidez de los mismos<sup>244</sup>, este es el objeto fundamental del Proceso Contencioso Administrativo, pero este no es el único medio de anular un acto administrativo<sup>245</sup>; la LPC, concede al consumidor y al proveedor el recurso de revocatoria, la ley menciona dos de las resoluciones que se pueden atacar, una dictada por la Defensoría del Consumidor<sup>246</sup> y la otra por el Tribunal Sancionador<sup>247</sup>.

#### **3.5.4. Procedimiento simplificado innovador en la Ley de Protección al Consumidor**

Este es un procedimiento innovador dentro de las reformas a la LPC, que según el Art. 144-A de la referida ley se desarrolla tal como lo establece la disposición antes mencionada<sup>248</sup>.

El expediente se podrá tramitar en procedimiento simplificado, de acuerdo con las siguientes reglas: en la resolución de admisión de iniciación, además de lo señalado en el RLPC al Consumidor, se especificará el carácter simplificado del procedimiento, en el plazo de tres días siguientes a la notificación del referido auto, el presunto infractor podrá formular alegaciones

---

<sup>244</sup> El Art. 99 del RLPC, establece que el Recurso de Revocatoria, se interpondrá como la a resolución final, el cual deberá tramitarse conforme al Derecho Común.

<sup>245</sup> Juan Carlos Cassagne, citado por Armienta Hernández Gonzalo, *Tratado Teórico Practico, de los Recursos Administrativos*, 2ª Edición, (México: Porrúa, 1992), 58.

<sup>246</sup> La resolución que es dictada por el CSC, que administrativamente, es el que recibe la denuncia de los consumidores, que se sienten agraviados por un proveedor, el CSC “es un organismo dentro de la Defensoría, con personal capacitado para facilitar que sean las propias partes las que encuentren una solución definitiva a sus conflictos”.

<sup>247</sup> Art. 109 LPC, que literalmente establece “Si la denuncia fuera declarada inadmisibles, admitirá recurso de revocatoria y se tramitará de acuerdo a las reglas del derecho común”. El segundo caso es el establecido donde otorga la potestad al administrado para atacar la resolución final que pone fin al procedimiento sancionatorio<sup>247</sup>.

<sup>248</sup> Cuando se trate de denuncias de oficio, y los hechos estén claramente determinados, por haberse consignado en actuaciones de la Defensoría del Consumidor o probado con actuaciones de otras instituciones haberse reconocido por el infractor, constar en registros administrativos o por otras circunstancias justificadas Art.144-A LPC.

y presentar los documentos que estimen convenientes, así como proponer la práctica de las pruebas que consideren necesarias<sup>249</sup>.

En este procedimiento el Tribunal podrá excepcionalmente ordenar diligencias complementarias que fueren necesarias para dictar su resolución; realizadas las actuaciones señaladas en el literal anterior, el Tribunal dictará la resolución definitiva<sup>250</sup>.

### **3.5.5. La Acción Contencioso Administrativa**

Para comprender mejor qué es una acción contenciosa administrativa, primero se debe tener en cuenta que el acto administrativo no puede ser producido a voluntad del Órgano al que compete su misión obviando el apego a un procedimiento y a las garantías constitucionales, sino que ha de seguir necesariamente un procedimiento determinado<sup>251</sup>.

La Acción Contencioso Administrativa implica una contienda entre un particular y la Administración pública, la cual es resuelta por el Poder Judicial.<sup>252</sup> Mediante esta acción se cuestiona una decisión de la Administración, desde el punto de vista

---

<sup>249</sup> Este mismo plazo servirá para hacer las alegaciones cuando se hubieran adoptado medidas cautelares anticipadamente; c) el Tribunal efectuará las actuaciones oportunas y, cuando fuera procedente, ordenará las pruebas que hubiesen sido admitidas.

<sup>250</sup> El Tribunal podrá resolver que continúe la instrucción por los trámites del procedimiento ordinario, notificándose así al presunto infractor y, en su caso, a los interesados para que en el plazo de cinco días hagan alegaciones o propongan prueba si lo consideran conveniente; e) la resolución que decide tramitar el expediente mediante el Procedimiento Simplificado no admitirá ningún recurso.

<sup>251</sup> Mediante la acción contenciosa administrativa se asegura un control de la administración pública por parte del Poder Judicial. La acción contenciosa administrativa da origen a un proceso judicial llamado contencioso administrativo, pues se trata, prácticamente, de la continuación de un procedimiento administrativo, pero en la vía judicial.

<sup>252</sup> Pedro Cartolin Pastor, "Hacia una Justicia Eficaz y Pronta en las Acciones Contencioso-Administrativo, Artículo Publicado en Diario Oficial el Peruano, Sección Opinión, año 2008, 13.

jurídico, y a su vez, se pretende proteger la efectiva tutela de los derechos e intereses de los administrados<sup>253</sup>.

Dicho de una forma más clara la Acción Contencioso Administrativa es el derecho que tienen las personas de recurrir ante el Poder Judicial para que anule con fuerza obligatoria cualquier acto o resolución del Poder Ejecutivo o de otros Órganos Administrativos del Estado, que pronunciándose sobre derechos individuales, perjudican a una o más personas<sup>254</sup>.

#### **3.5.5.1. Proceso Contencioso Administrativo**

Para iniciar todo proceso Contencioso Administrativo, debe haberse agotado la vía administrativa; la Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa, dispone que se debe agotar los recursos administrativos de parte del particular previo acudir ante la Sala de lo Contencioso Administrativo e interponer la demanda, el derecho subjetivo es una situación jurídica individualizada, reconocida, por el ordenamiento jurídico a favor de un sujeto determinado.

Por tanto, los afectados podrán interponer la demanda contencioso administrativa, si ocurren tres posibilidades, la primera es interponer los recursos administrativos pertinentes en tiempo y forma según el Art. 7.1 de la LJCA; la segunda forma es cuando una ley expresamente determina que el acto da por agotado la vía administrativa y la tercera forma es el ejercicio

---

<sup>254</sup> Sentencia, Referencia 237-2008 ( El Salvador, Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte suprema de Justicia, 2011). En donde el objeto del litigio es la pretensión de ilegalidad del acto administrativo emitido por el Ministro de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano, de fecha veinticinco de abril de dos mil ocho.



potestativo de la utilización de los recursos administrativos o directamente presentar la demanda contencioso administrativo<sup>255</sup>.

El plazo general para interponer la demanda prevista por la LJCA es de 60 días que se contarán de diversos modos según cuál sea la actividad administrativa impugnada, desde el siguiente a la notificación del acto en el caso de actos expresos notificados, desde el siguiente a la publicación del acto, si no hubiere sido notificado<sup>256</sup>, desde el siguiente a aquel en que se entienda denegada la petición por Silencio Administrativo cuando se pretenda la impugnación de un acto presunto<sup>257</sup>.

Sin embargo, existe un proceso en el que se produce una reanudación anormal del plazo de presentación de la demanda, la resolución extemporánea de un recurso administrativo.

Si la administración resuelve expresamente el recurso administrativo con posterioridad ello comporta una reanudación del plazo de presentación de la demanda contenciosa administrativa, disponiendo el particular nuevamente de sesenta días para presentarla<sup>258</sup>.

---

<sup>255</sup> En el Art. 50 LJCA, dispone expresamente que la demanda y todo escrito que presenten los particulares debe venir firmado por abogado, aunque la conjunción recogida por el Artículo 10 aunque parezca inconveniente reconocer la posibilidad que la demanda y demás escritos procesales carezcan de la firma de abogado, esta última es preceptiva en todo caso y constituye un requisito de admisión de los escritos.

<sup>256</sup> Art. 11 de la LJCA.

<sup>257</sup> Transcurridos estos plazos sin presentación de la demanda caduca la acción, y el acto deviene firme, Art. 12 LJCA. Este mismo plazo es de aplicación analógica a la desestimación presunta de un recurso administrativo, desde el día siguiente a la publicación del acuerdo de lesividad en el Diario Oficial cuando la administración pretenda recurrir un acto declarativo de derechos del que sea autora.

<sup>258</sup> Presentada la demanda la Sala debe analizar su incursión en eventuales causas de inadmisión, regula el mecanismo de subsanación de los defectos en que hubiera incurrido el demandante, advertido el error la Sala prevendrá al interesado para que lo subsane en el plazo de tres días, inadmitiéndose la demanda si no se subsanare según el Art. 15 Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativo.

### **3.6. La Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET)<sup>259</sup>**

Es una Institución autónoma de servicio público sin fines de lucro, con atribuciones para aplicar las normas contenidas en Tratados Internacionales sobre Electricidad y Telecomunicaciones vigentes en El Salvador, en las leyes que rigen los sectores de Electricidad y de Telecomunicaciones, y sus Reglamentos<sup>260</sup>.

#### **3.6.1. Aplicación de tratados, leyes y reglamentos que regulen las actividades del sector de telecomunicaciones**

Los Tratados Internacionales relacionados con las telecomunicaciones vigentes son, Constitución y Convenio de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT<sup>261</sup>) (Ginebra, 1992); Instrumento de Enmienda a la Constitución y al Convenio de la Unión Internacional de telecomunicaciones<sup>262</sup> (UIT) (Kioto 1994); Acuerdo Relativo a la Organización Internacional de Telecomunicaciones por satélite (ITSO); Tratado Centroamericano sobre Telecomunicaciones<sup>263</sup> (COMTELCA); Cuarto Protocolo Anexo al Acuerdo General sobre Comercio de Servicios de la

---

<sup>259</sup> La SIGET creada mediante Decreto Legislativo No. 808 del 12 de septiembre de 1996, fue remitida por D. L. No. 808 de la misma fecha y año, P. D. O, No. 189, Tomo 33, del 9 de octubre de 1996, obtuvo su personería jurídica por D. L. No. 175 del 4 de diciembre de 1997, p. D. O No.239 Tomo 337 del 22 de diciembre de 1997.

<sup>260</sup> <https://www.siget.gob.sv/index.php/institución/estructura-organizativa/>.

<sup>261</sup> Decreto Ejecutivo No. 803, 23 julio 1997, Diario Oficial No. 182, Tomo 337, 2 de octubre de 1997. Decreto de ratificación y publicación, Decreto Legislativo No.70, 4 de septiembre 1997, Diario Oficial No.182, Tomo 337, 2 de octubre de 1997.

<sup>262</sup> Decreto Legislativo No. 621, 13 julio 1998. Diario Oficial No. 231, Tomo 345, 10 de diciembre de 1999, ratificado por Decreto Legislativo No. 745, 28 de octubre de 1999, Diario Oficial No. 231, Tomo 345, 10 de diciembre de 1999.

<sup>263</sup> Aprobado mediante Decreto Legislativo No. 256, con fecha 3 de mayo de 1966, entrando en vigencia el día 3 de noviembre de 1966.

Organización Mundial del Comercio<sup>264</sup> (OMC); Acuerdo de Asociación Centroamericana Unión Europea<sup>265</sup> (ADA); Tratado de Libre Comercio entre los Estados Unidos, Centroamérica y República Dominicana<sup>266</sup> (CAFTA); Tratados de Libre Comercio con los países de Chile, Colombia, México, Panamá y Taiwán, entre otros.

Los tratados tienen como objeto facilitar y promover el continuo desarrollo de las telecomunicaciones<sup>267</sup>, incluyendo las tecnologías de la información y la comunicación; asimismo, promover o emprender estudios que permitan el desarrollo ordenado de las redes de telecomunicaciones, utilizando los sistemas más adecuados y eficientes de que se disponga y actuar como órganos asesores principales de la organización en todos los asuntos relacionados con las telecomunicación, así como también protegen y apoyan el derecho fundamental de todos a comunicar.

Respecto a la aplicación, leyes y normas que regulan el sector de telecomunicaciones, la SIGET está obligada a aplicar toda la reglamentación que regule y protege las telecomunicaciones, ya que en dichos cuerpos normativos estipulan el control y funcionamiento para el buen servicio de las telecomunicaciones tanto para los agentes económicos del servicio público de telefonía como para los usuarios de dicho servicio<sup>268</sup>. Dichos cuerpos normativos, señalan el objeto, la administración y organización, ámbito de aplicación, los requisitos que los agentes del servicio público de telefonía

---

<sup>264</sup> Aprobado mediante Decreto Legislativo No. 349, con fecha 21 abril 1997, entrando en vigencia el día 26 de mayo de 1997.

<sup>265</sup> Aprobado mediante Decreto Legislativo No. 414 con fecha 4 de julio, entrando en vigencia el día 11 de julio de 2013.

<sup>266</sup> Aprobado mediante Decreto Legislativo No. 550, con fecha 25 de enero 2005, entrando en vigencia el día 1 marzo de 2006.

<sup>267</sup> Para profundizar sobre mas tratados internacionales relacionados con el sector telecomunicaciones ver SIVP No. 38-2016, SIGET, pp. 9-10.

<sup>268</sup> Artículo 5 literal a) de la Ley de Creación de la SIGET.

deben cumplir, las obligaciones y prohibiciones de estos.

Es decir que todas las acciones que la SIGET realiza, se encuentran sometidas a la Constitución de la República; y la normativa vigente en las materias de competencia de la entidad, previstas en la Ley de Creación de la SIGET-LCSIGET y su Reglamento; particularmente las señaladas en el Artículo 5 referidas a las atribuciones, relacionadas con la Ley de Telecomunicaciones y su Reglamento, y demás regulaciones.

La responsabilidad de información a los usuarios, corresponde principalmente a los proveedores de servicios de telecomunicaciones, en tal sentido, la SIGET es la entidad responsable de regular el cumplimiento de la normativa aplicable al servicio público.

### **3.6.2. Informar a la autoridad respectiva de la existencia de prácticas que atenten contra la libre competencia**

De conformidad con lo establecido en los artículos 5 letra e) de la Ley de Creación de la SIGET y 8-A de la Ley de Telecomunicaciones, la SIGET con el objeto de prevenir que un proveedor importante, emplee en su territorio prácticas anticompetitivas, colaborará con la Superintendencia de Competencia a fin de que se tomen las medidas correspondientes.

### **3.6.3. Medios que la SIGET emplea a fin de informar a los consumidores**

La SIGET protege el derecho a la información de los usuarios de telefonía, en relación a los reclamos de los usuarios, al establecer que el incumplimiento a la obligación de informar verazmente a los usuarios sobre el servicio o sobre el estado de los reportes que hubieran formulado, constituye

una causa para que los usuarios presenten sus reclamos ante los operadores de telefonía<sup>269</sup>.

Derecho que en caso que el usuario considere que han sido vulnerados por parte de los operadores de los servicios de telecomunicaciones; podrá solicitar la intervención de la SIGET, a efecto que los mismos sean restablecidos de conformidad con el procedimiento legal que corresponda, como se detallara más adelante<sup>270</sup>.

En el contrato de servicio público de telefonía, al que los usuarios se adhieren se debe especificar claramente los términos y condiciones bajo los cuales recibirá el servicio, precios y obligaciones; siendo esta una manera de informar a los consumidores sobre la forma que es prestado dicho servicio<sup>271</sup>. Al informar de manera clara y oportuna los usuarios no presentaran inconformidad respecto al uso y forma que el agente económico de telefonía presta el servicio.

La SIGET informa a los usuarios y población en general de forma electrónica,<sup>272</sup> en la realización de diversas campañas informativas y asesoría brindada por su personal en jornadas, ferias y eventos públicos, ejemplo de ello, la participación permanente de esta institución en los Festivales para el Buen Vivir<sup>273</sup>, campañas publicitarias en medios escritos, televisivos y radiales, vallas publicitarias, hojas volantes, promocionales,

---

<sup>269</sup> Art. 98 literal f) de la LT.

<sup>270</sup> Art. 29 de la LT.

<sup>271</sup> Art. 29 literal f), h), de la LT

<sup>272</sup> <https://www.siget.gob.sv>. Además, la Defensoría realiza asesoría de forma verbal con la presencia del usuario, de forma escrita; así como también por medio de Ferias de Gabinete Departamental, de Eficiencia Energética, de Transparencia, entre otros. Asimismo, la SIGET, forma parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.

<sup>273</sup> Los festivales para el Buen Vivir son organizados por la Presidencia de la República.

entre otros. Asesoría e información permanente proporcionada por el Centro de Atención al Usuario (CAU), en sus tres oficinas que están ubicadas en San Salvador, San Miguel y Santa Ana.

La SIGET mediante el Centro de Atención al Usuario desarrolla labores de orientación y asesoría a los usuarios respecto de sus reclamos por medio de la página web pudiendo ser consultado por todas las personas, para informarse; asimismo, deriva a los operadores telefónicos e Instituciones correspondientes por ejemplo Defensoría del Consumidor, en cuanto a los reclamos que corresponden a su competencia.

No obstante, a todas las formas de hacer saber a los usuarios y al público en general sobre sus derechos y obligaciones de los proveedores, existen casos en los cuales los operadores de telefonía móvil vulneran los derechos de estos<sup>274</sup>.

Por tanto, es atribución de la SIGET, regular que los operadores de telefonía cumplan con todos los aspectos técnicos y comerciales contenidos en la normativa vigente (Ley de Telecomunicaciones, su Reglamento y demás normativa). Asimismo, es obligación contenida en la Ley de Protección al Consumidor, relativa a que los proveedores proporcionen a los consumidores, toda la información referente a los servicios que ofrecen al público.

---

<sup>274</sup> Tal como sucede en la resolución 436-11 del TSC del Consumidor, como consecuencia de la denuncia interpuesta por la señora Indira Jazmín Hernández de Vásquez en contra de la sociedad Telemóvil El Salvador, S.A., por no prestar dicha sociedad el servicio de una promoción en los términos pactados, ya que la promoción que la consumidora contrato tenía una vigencia determinada, y en el contrato no aparecía el tiempo que dicha promoción duraría, y le cambiaron su plan contratado; la sociedad alego que el servicio contratado tenía una vigencia de tres meses, dicha vigencia no aparecía plasmada en el contrato.

En el marco del funcionamiento del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, coordinado por la Defensoría del Consumidor (DC) y del cual la Superintendencia forma parte<sup>275</sup>.

La SIGET dirime los reclamos presentados por los usuarios del servicio público de telefonía tanto fijo y móvil, con el objeto de que los operadores respectivos resuelvan y notifiquen en los plazos correspondientes, los reclamos presentados por los usuarios finales<sup>276</sup>.

#### **3.6.4. Procedimiento ante la SIGET**

Con relación a la atención de quejas que hacen los usuarios se ha establecido un trámite donde participa la SIGET y la Defensoría del consumidor<sup>277</sup>. No obstante, el régimen especial de la LT, no será aplicable cuando, ante la respuesta al reclamo por parte del operador, éste no aceptare la solución propuesta.

Se regula expresamente que en este supuesto el usuario podrá llevar su reclamo en este caso por cobros indebidos ante la Defensoría del consumidor<sup>278</sup>.

---

<sup>275</sup> Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, Resolución SIPV-GA, con referencia No. 169-2015Unidad de Acceso a la Información, de las dieciséis horas con treinta minutos del día tres de julio de dos mil quince.

<sup>276</sup> Art. 98 de la LT.

<sup>277</sup> a) La Defensoría solicita un informe técnico, a la SIGET, sobre un reclamo o queja de usuario de telefonía, contra un operador, la superintendencia examina el expediente y requiere del operador la información pertinente; b) Es necesario enviar por escrito o correo electrónico su denuncia detallada incluyendo número telefónico; c) Este beneficio es para personas naturales o jurídicas; d) El operador tiene máximo 30 días hábiles para contestar, si el reclamo es interpuesto ante la SIGET.

<sup>278</sup> Para que ello ocurra, el operador deberá haber comunicado por escrito al usuario, en un plazo máximo de treinta días, la respuesta a su reclamo. De lo contrario, si no existiera respuesta del operador, la controversia deberá resolverse bajo el régimen especial de la Ley de Telecomunicaciones.

De acuerdo al procedimiento dentro de la LT<sup>279</sup>, el plazo que otorga la SIGET para poder resolverse la controversia es de diez días hábiles, siendo este favorable o desfavorable, debe comunicarse por escrito al usuario, pero adicionalmente si no se acepta la solución del reclamo el usuario podrá hacer uso de las facultades que le otorga la LPC haciendo su respectiva denuncia<sup>280</sup>.

### **3.6.5. De la resolución de conflictos**

Dentro de la ley en mención se establecen ciertos parámetros y entre estos están que después de haber recibido la solicitud para resolver un asunto específico, la SIGET dentro de tres días hábiles siguientes, notificara a las partes, y les presentara una terna de peritos con los cuales, dentro de cinco días hábiles, deberán elegir<sup>281</sup>.

Asimismo, la SIGET es la encargada tramitar los reclamos de los usuarios mediante el procedimiento establecido, en el ámbito de sus competencias<sup>282</sup>; así como la permanente regulación y monitoreo de los aspectos técnicos de los servicios públicos de telefonía.

Cuando no existiese acuerdo a la designación del perito luego de transcurridos los cinco días hábiles, la SIGET tendrá un día para realizar el nombramiento, acto que se les debe de notificar a las partes<sup>283</sup>, pero si

---

<sup>279</sup> Art. 29 literal i) para dichos efectos están sujetos a la LT, operadores de redes comerciales de telecomunicaciones.

<sup>280</sup> Art. 98 de la LT.

<sup>281</sup> Art. 89, de la Ley de la SIGET.

<sup>282</sup> Art. 98, en relación con el Art. 4, de la Ley de la SIGET, esta es la entidad competente para aplicar las normas contenidas en Tratados Internacionales sobre electricidad y telecomunicaciones.

<sup>283</sup> Art. 90, de la Ley de la SIGET.



pasados los tres días hábiles para la notificación del nombramiento del perito, las partes, operador de telefonía y usuario deberán entregar a la SIGET sus argumentos y posiciones sobre los puntos que se resolverán<sup>284</sup>.

Luego de la finalización de los días hábiles para notificar el perito<sup>285</sup>, este tendrá sesenta días para entregar su dictamen a la SIGET, plazo ya establecido<sup>286</sup>, de igual forma cuando dentro del reclamo presentado por el usuario, se establezca que los asuntos a resolver fueren de interconexión o conexión de algún servicio<sup>287</sup>, la SIGET deberá de tomar en cuéntalo siguiente:

- a) Para cada punto en pugna se deberá de elegir las condiciones finales requeridas por una de las partes, en ningún momento se elegirá una propuesta que no ha sido expuesta con anterioridad por una de las partes y
- b) es obligación de la SIGET resolver a favor de la posición más cercana a la del perito; en caso de que las posiciones no sean concordantes con la del perito, se deberá de resolver a favor del solicitante de la interconexión o conexión.

### **3.6.6. Casos en los cuales la SIGET remite a la Defensoría del Consumidor para su conocimiento**

Cuando la SIGET haya resuelto los reclamos presentados por los usuarios del servicio público de telefonía, y notificado en el plazo correspondiente por

---

<sup>284</sup> Art. 91, de la Ley de la SIGET.

<sup>285</sup> Art. 92 en relación al 91 de la Ley de la SIGET.

<sup>286</sup> Así como el perito tiene su término específico para entregar su dictamen las partes así también están obligadas a permitir el examen de la información técnica y financiera que el mismo requiera, así después de recibido el dictamen del perito, la SIGET contará con un plazo de quince días para resolver sobre los asuntos que se le hayan sometido, Art. 93 en relación con el Art. 94 Ley de la SIGET.

<sup>287</sup> Artículo 95 de la Ley de la SIGET.

parte de los operadores, y el usuario final no se encuentra conforme con la respuesta brindada, podrá interponer su reclamo ante la Defensoría del Consumidor.

En ese sentido, y a requerimiento de la Defensoría del Consumidor, la SIGET es la encargada de rendir los respectivos informes técnicos sobre los reclamos de usuarios de telefonía.

El procedimiento para realizar peticiones ante el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, se desarrolló en el ítem del procedimiento para interponer denuncia ante el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.

### **3.7. La información como motivador de conducta de los consumidores**

La conducta del consumidor son actos, procesos y relaciones sociales sostenidas por individuos para obtener uso y experiencia consecuente con productos, servicios y otros recursos. Éstas actividades incluyen conocer la necesidad, comparación y razonar la información; la conducta del consumidor se resume en tres fenómenos: actividad, persona y experiencia; la conducta es siempre social<sup>288</sup>.

En la actualidad la conducta se considera como un conjunto de actividades elementales, tanto mentales como físicas, como puede ser la preparación de una lista de compras, búsqueda de información, discusión sobre la distribución del presupuesto familiar, que de alguna forma influyen entre sí e inducen el acto de compra, a la elección de un producto o marca, o de un servicio.

---

<sup>288</sup> Alejandro Molla Descals, *Comportamiento del consumidor*, (UOC, Barcelona, 2014), 64.

El estudio del comportamiento del consumidor está enfocado en la forma en que los individuos toman decisiones para gastar sus recursos disponibles (tiempo, dinero y esfuerzo) en artículos relacionados con el consumo. Eso incluye lo que compran, por qué lo compran, cuándo lo compran, dónde lo compran, con qué frecuencia lo compran y cuán a menudo lo usan<sup>289</sup>.

Un proceso de compra normalmente viene después de una fuerte intención de compra, este proceso consta de una serie de opciones, entre ellas el tipo de tienda, la marca o servicio por utilizar; después la compra da origen a varios resultados, uno de ellos es la satisfacción que produce la experiencia de emplear la marca, así como también el tipo de información del producto o marca o servicio por la que decida el consumidor.

Por ello la necesidad que los proveedores de bienes o servicios incluyan dentro de su estrategias de venta la manera de hacerles más fácil la elección a los consumidores para que fácilmente se decidan por un bien, como ejemplo de ello, la publicidad que hacen las compañías telefónicas a través de los medios de comunicación y sus promociones<sup>290</sup>.

Como se observa el derecho a la información juega un papel importante en la conducta del consumidor a la hora de inclinarse o simplemente tener preferencia por cierto producto o servicio, de ello surge la necesidad de todos los consumidores de estar bien informados acerca de los derechos que como usuarios poseen; es importante tener una percepción previa, como es el caso de los servicios que las telefonías prestan, se debe tener una información que sea real, que oriente, que logre el convencimiento en la realización de la

---

<sup>289</sup> Luis Carranza Torres, "*Habeas Data: La protección de los datos personales*", (Alveroni Ediciones, 2001), 18.

<sup>290</sup> Salvador Amaya de Ruiz, "*Comportamientos de Compra del Consumidor*", (Esic Ediciones, 2006), 51.

compra, y principalmente que cumpla con el derecho a la información en su gran amplitud<sup>291</sup>. Los consumidores deben tomar decisiones sobre la base de la información que obtienen acerca de los productos, atributos, calidad, características y los precios del servicio que desea adquirir y sobre todo de los derechos que como usuarios poseen, en caso que no se cumpla con lo contratado. Habitualmente un agente conoce más que otro y esto constituye una de las causas principales de las fallas del mercado<sup>292</sup>.

El no proporcionar la información suficiente y necesaria puede ser por obtener las empresas algunas ventajas en el intercambio o para ahorrar costos de comunicación, incluso puede ser que siendo transmitida toda la información necesaria el receptor no la comprenda adecuadamente.

### **3.8. Publicidad engañosa**

En este ítem se mencionarán las clases de publicidad ilícita, y en que consiste cada una de ellas, profundizando en la publicidad engañosa y en la publicidad por omisión o por falta de información, debido a que es por medio de estas figuras donde más denuncias recibe el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, contra los agentes del servicio público de telefonía. Diana Sampson, *Publicidad Comercial*, 2ªed. (México, 1974), 20.

#### **3.8.1. Definición de publicidad**

La publicidad puede definirse como el medio por el cual el consumidor conoce lo que el proveedor está ofreciendo, a fin que de ella pueda surgir el

---

<sup>291</sup> Merce Roca, *Lecciones de la investigación sobre el comportamiento del consumidor*, (Barcelona, España, 2012), 47.

<sup>292</sup> *Ibíd*em 70.

interés por adquirir determinados bienes o servicios, o como el conjunto de medios que se emplean para divulgar o extender una noticia para atraer a posibles compradores, usuarios y espectadores<sup>293</sup>.

### **3.8.2. Clasificación de la publicidad**

En primer lugar, se divide en lícita, que son aquellas publicidades ajustadas a derecho, e ilícita conformadas por todas a aquellas publicidades o mecanismos de venta que vulneran la dignidad y atentan contra los valores y derechos reconocidos por la Constitución y las leyes como es el derecho a la libertad de elección, libertad de contratar, derecho a la información, trato equitativo y digno entre otros.

A su vez, dentro de la publicidad ilícita se encuentra la desleal, abusiva y engañosa<sup>294</sup>.

#### **3.8.2.1. Publicidad desleal**

Es la que contraria normas de corrección y buenos usos mercantiles, afectando directamente a los competidores en sus intereses e indirectamente al consumidor<sup>295</sup>.

#### **3.8.2.2. Publicidad abusiva**

Se considerará también publicidad abusiva toda modalidad de información o comunicación comercial que incluya mensajes subliminales.

---

<sup>293</sup> Criterios Jurisprudenciales de Protección al Consumidor, Defensoría del Consumidor, Compilador, Armando Enrique Mena Castro, Editorial Fausto Valladares,( El Salvador, 2015) 27.

<sup>294</sup> Ibidem

<sup>295</sup> Ibidem

### **3.8.2.3. Definición de publicidad engañosa**

La publicidad engañosa o falsa, es cualquier modalidad de información o comunicación de carácter publicitario, total o parcialmente falsa, o que de cualquier otro modo, incluso por omisión, sea capaz de inducir a error, engaño o confusión al consumidor, pudiendo afectar su comportamiento económico<sup>296</sup>.

Asimismo, es definida como toda publicidad que, de una manera cualquiera, incluida su presentación, induce a error o puede inducir a error a las personas a las que se dirige o afecta y que, debido a su carácter engañoso, puede afectar su comportamiento económico o que, por estas razones, perjudica o es capaz de perjudicar a un competidor<sup>297</sup>.

Algunos ordenamientos han ampliado el referido concepto, como la Ley General de Publicidad española- Ley 34-1988 de España, que en su artículo 4 determina que se entiende por publicidad engañosa la publicidad que de cualquier manera, incluida su presentación, induce o puede inducir a error a sus destinatarios, pudiendo afectar a su comportamiento económico, o perjudicar o ser capaz de perjudicar a un competidor<sup>298</sup>.

### **3.8.3. La existencia de publicidad engañosa**

El Tribunal Sancionador, ha sostenido que existe publicidad engañosa cuando<sup>299</sup>: un consumidor no obtiene información suficiente mediante un

---

<sup>296</sup> Art. 31 literal b) LPC.

<sup>297</sup> Según la Unión Europea, Directiva 2006/114/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2006.

<sup>298</sup> Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, Referencia:245-07(El Salvador, Ley de Protección al Consumidor, 2008) .

<sup>299</sup> ibidem 28-29.

anuncio publicitario; en estos casos la falta de información debe ser capaz de inducirlo a error o confusión, resultante de que el anuncio correspondiente no cuenta con la totalidad de información relevante para la contratación o que el anuncio no permite percibir la existencia de otras condiciones de contratación relevantes o que desnaturalizan la oferta original.

Así la capacidad de inducción a error se colige de la omisión de información relevante, cuando un proveedor usa la frase “restricciones aplican”<sup>300</sup>, sin contar con un mecanismo que permita a los consumidores conocer y tener acceso a la información adicional esencial o relevante para la contratación de los bienes o servicios ofertados.

Así también cuando no se ha consignado en la publicidad original, el proveedor, habiendo establecido el mecanismo anterior, incluye condiciones generales de contratación que modifican, alteran, desnaturalizan, limitan o crean cualquier clase de variación esencial en cuanto la oferta contenida en el anuncio original, y el mecanismo no puede calificarse de idóneo, principalmente cuando no es gratuito (implicando la asignación de un costo al ejercicio del derecho a la información previsto por el Art. 27 LPC) o se establecen cualquier otra clase de barreras de acceso<sup>301</sup>.

Por lo cual, no es preciso que se haya concretizado un daño material, sino que el daño radica precisamente en la inducción a error o engaño<sup>302</sup>. Es por eso que las promociones y ofertas en la publicidad están sujetas a dos principios, ya que por medio de estos servicios es donde mayormente existe

---

<sup>300</sup> La frase “restricciones aplican” debe ser evaluada considerando si: a) Con ello se han dejado por fuera condiciones esenciales de la contratación; y b) Las limitantes ulteriormente aplicadas modifican en forma sustancial la oferta principal anunciada en el medio publicitario, de manera que ya no refleje las condiciones reales de la promoción.

<sup>301</sup> ibidem 29.

publicidad engañosa y por ende falta de información<sup>303</sup>, los principios son el de veracidad<sup>304</sup> y el de temporalidad,<sup>305</sup> en virtud que la naturaleza y esencia de las ofertas y promociones es reportar una ventaja comparativa al consumidor, su carácter extraordinario es lo que permite que el comprador tenga un incentivo para llevar a cabo la transacción.

Este tópico tiene relevancia ya que la mayoría de las denuncias interpuestas al Tribunal de la Defensoría del Consumidor son casos por falta de información de las compañías telefónicas hacia los usuarios, por situaciones en las que el consumidor alega que no se le explica al usuario los términos y condiciones de algunas promociones u ofertas, y casos en que la defensoría ha resuelto que existe publicidad engañosa debido a que esta figura no envía el mensaje con claridad o no es completa.

Normalmente como se ha mencionado en reiteradas veces la información se plasma en los contratos a los que los consumidores se adhieren<sup>306</sup>.

---

<sup>303</sup> Además, el Tribunal ha establecido que la libertad del comerciante para determinar el contenido de su publicidad no es absoluta, sino limitada por las reglas de publicidad establecidas por la legislación de consumo a fin que ésta no contenga datos falsos, ni sea capaz de producir errores o confusión en los clientes. Dado que la publicidad constituye un medio efectivo para lograr la atracción de consumidores hacia el establecimiento comercial, es fundamental el tratamiento publicitario que en relación al precio y condiciones esenciales de los bienes o servicios se haga; pues, en la medida que estos elementos son determinantes para motivar al consumidor a realizar una transacción comercial, puede constituirse en un mecanismo por el cual se obtengan contrataciones indebidamente

<sup>304</sup> Art. 31 LPC.

<sup>305</sup> Art. 30 LPC. Con relación al principio de veracidad y la suficiencia de información, el Tribunal ha recalado que la publicidad (en tanto es información), constituye una herramienta esencial para que el consumidor pueda desenvolverse en el mercado. En ese sentido, la publicidad comercial es de suma utilidad y necesidad, en la medida que permite a los consumidores conocer los productos y servicios que el mercado les ofrece y sus características; también les permite compararlos en precio, utilidad y calidad, para determinar su mejor opción de compra.

<sup>306</sup> Arts. 15 y 27 LPC, serían los violentados ante ese tipo de situaciones, dando lugar a la infracción al Art. 42 literal e) del mismo cuerpo normativo.



#### 3.8.4. Responsabilidad por publicidad engañosa

Es preciso mencionar que la publicidad se diferencia de la información, tanto en lo concerniente al fondo, como a la forma. El fondo o contenido de la publicidad no siempre es objetivo, sino es preferentemente unilateral y generalmente envía su mensaje por la vía de lo subjetivo, ya que es utilizado para influir sobre las actitudes y comportamientos del segmento al que se dirige, con un interés comercial.

El derecho a la información se encuentra estrechamente ligado a la publicidad, aunque sus objetivos son diferentes, mientras el primero es un servicio debido al cliente, un deber del oferente, la publicidad se encamina a captar la atención del cliente<sup>307</sup>. La publicidad puede actuar incentivando pulsiones inconscientes del individuo a los fines de orientarlo en determinado sentido, a lo cual se agrega la falta de información,<sup>308</sup> del cual se tratará más adelante.

Los daños económicos de la publicidad engañosa suelen ser múltiples, en la publicidad ilícita debe analizarse un doble nexo causal, el directo o el inmediato, que surge de la relación publicidad-daño, y el inmediato, en el cual aparece involucrada las empresas (empresa-publicidad-daño)<sup>309</sup> de telefonía en relación a esta investigación, un segundo análisis se vincula con los daños no derivados de la adquisición de servicios sino de la transmisión del anuncio publicitario, siendo en ese caso la publicidad una causal de responsabilidad.

---

<sup>307</sup> ibidem.

<sup>308</sup> Kysar Douglas y Jhon Hanson, “*Consumidores*”, (Editorial Rubinzal-Culzoni, Santa Fe) 160.

<sup>309</sup> Celia Weingarten, “*Derecho del consumidor*”, (Editorial Universidad, Argentina, Buenos Aires) 121.

Para determinar si una publicidad es engañosa<sup>310</sup> o falsa se tendrán en cuenta todos los elementos y principalmente las indicaciones concernientes a las establecidas LPC<sup>311</sup>.

En ese mismo sentido, la ley expresa sobre quien recaerá la responsabilidad, siendo sobre el proveedor o anunciante que dio la orden para que dicha publicidad se difundiera<sup>312</sup>, es decir que la responsabilidad no recae sobre la empresa o agencia de publicidad que transmite la información de los Agentes del servicio público de telefonía.

En ese sentido, cuando existe publicidad engañosa, la Defensoría acude al Consejo Nacional de la Publicidad<sup>313</sup> y una vez iniciado el procedimiento sancionatorio, el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor puede suspender la publicidad que considere ilícita<sup>314</sup>.

---

<sup>310</sup> Frente a la información que es engañosa se debe distinguir cuando la información es objetiva, esto es, que se puede verificar o comprobar, cómo cuando se dan calidades, cantidades o aptitudes de los productos que una persona normal pudiera confirmar, así, si el productor señala que por ejemplo el rendimiento de un aceite es de un kilometraje “x” el consumidor podrá verificar esto mirando el desgaste de ese producto en ese trayecto.

Así en el caso de la telefonía cuando publican una promoción por ejemplo de recargar determinada cantidad y habla tanto tiempo, en este tipo de promoción se puede verificar al realizar la llamada, o si es publicidad engañosa.

<sup>311</sup> Art. 31 de la LPC.

<sup>312</sup> Art. 31 literal c) de la ley en comento.

<sup>313</sup> El Consejo Nacional de la Publicidad (CNP), es una organización sin fines de lucro, que representa a la industria publicitaria de El Salvador,

<sup>314</sup> Un claro ejemplo de cuando la Defensoría del Consumido acude al CNP, para que este emita opinión en caso que exista publicidad engañosa, se observa en la resolución 245-07, con base al Art. 31 inc. 4 de la LPC; en esta resolución se prevé que la sociedad anuncio una promoción que decía, *estoy hablando doble, estoy contigo al recargar \$5*, no expresando que el saldo promocional tenía restricción ya que dicho saldo solo podía ser utilizado si se tenía saldo normal, una vez agotado el saldo normal este no podía ser utilizado, para mejor proveer se solicitó opinión al Consejo y este manifestó que el proveedor explicito que el saldo promocional que no es utilizado, conforme a la restricción no se pierde, sino se congela hasta el momento que el consumidor recargue, el saldo nuevamente.

No obstante a la opinión del Consejo y lo que alego la sociedad (que es información accesoria), se determina que existe publicidad engañosa, ya que el anuncio no mencionaba que el saldo promocional tenía restricción, asimismo no hace mención que el saldo al no ser utilizado se congela, y al recargar nuevamente puede ser utilizado tal como menciona el Consejo.

Por ello, la publicidad mediante la cual el proveedor anuncia sus bienes o servicios debe remitirse a las características reales de los mismos<sup>315</sup>; a la larga, una publicidad engañosa creará rechazo hacia determinados bienes o servicios cuando se lleguen a conocer y denunciar sus deficiencias<sup>316</sup>. Como ejemplo de publicidad engañosa se ilustra la siguiente resolución<sup>317</sup>: La publicidad cuestionada contenía la siguiente promoción: Mini laptop para todos a un súper precio. Desde \$ 39 más IVA. Al contratar tu paquete Casa Claro Participante. ¡También disponible con financiamiento, en cuotas desde \$2 al mes! Además, obtienes llamadas ilimitadas GRATIS a líneas Claro desde tu línea. En la parte inferior de la misma se lee: Llamadas ilimitadas a celulares. Claro desde línea fija aplica para los primeros diez minutos de cada llamada, a partir del minuto 11 aplica tarifa normal.

Una restricción es condición que limita la oferta principal, al incluir la frase “llamadas ilimitadas gratis” se entiende que la oferta no tiene límite alguno de duración, cantidad o si se trata de línea fija o móvil. Por tanto, si posteriormente se señala que lo ilimitado se restringe a los primeros diez minutos, ello constituye una transgresión al principio de veracidad, al que está sujeta la actividad publicitaria. Implica además la presentación de datos inexactos o desajustados a la realidad, y por ende, induce a error a los consumidores<sup>318</sup>.

---

<sup>315</sup> Según el Código de Autorregulación Publicitaria de El Salvador, en los Principios del Consejo Nacional de la Publicidad, ha previsto que la publicidad debe ser a) decente, honesta, verdadera y ajustarse a las normas legales; b) debe practicarse sobre bases de responsabilidad social; c) el consumidor y la comunidad en general tienen el derecho de ser bien informados; d) debe practicarse dentro de los principios básicos de competencia leal.

<sup>316</sup> Política Nacional de Protección al Consumidor, (El Salvador 2010).

<sup>317</sup> Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, Referencia 238-11, (El Salvador, 2011).

<sup>318</sup> La LPC, contiene normas que regulan y protegen el derecho a la información y regulan la publicidad engañosa. Es en el Art. 27 de la ley en mención, el cual señala que las características de los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores deben ser redactados de forma clara, veraz, completa y oportuna, en relación al Art. 31 de la referida ley. Por tanto, se sancionó a la sociedad CTE, S.A de C.V, y CTE, por la infracción.

Como se puede apreciar, CTE S.A de C.V y CTE, vulneraron el Art. 27 de la LPC, al anunciar su promoción en la página web,<sup>319</sup> al no informar de forma clara y veraz a los usuarios, induciendo a error o confusión a los usuarios del servicio de telefonía, tal como señala el Art. 31 de la referida ley, debido a que el mensaje con la frase llamadas ilimitadas gratis, se entiende que no hay límite alguno en llamadas y al publicar además lo de llamadas ilimitadas a celulares Claro desde línea fija aplica para los primeros diez minutos de cada llamada, a partir del minuto 11 aplica tarifa normal, induce confusión a los usuarios de dicho servicio, por tanto la sociedad incurre en una falta grave estipulada en el Art. 43 letra g)<sup>320</sup>, de la ley en mención, ya que la publicidad no es clara<sup>321</sup>.

### **3.8.5. Responsabilidad por falta de información**

La información es una herramienta esencial para el comportamiento que debe asumir el consumidor, su ausencia lo coloca en una situación de riesgo económico para el consumidor, por lo cual constituye un factor objetivo de atribución autónoma de responsabilidad.

La responsabilidad por falta de información hacia los consumidores es imputable a los proveedores de los bienes o servicios; la doctrina señala que la información se ha constituido en una obligación fundamental de las empresas, correspondiendo a éstas acreditar que efectivamente la han

---

<sup>319</sup> <https://www.claro.com.sv>, resolución con referencia No. 238-11.

<sup>320</sup> Por haber ordenado la difusión de la publicidad engañosa o falsa.

<sup>321</sup> No obstante, a que existe una Institución encargada de proteger los derechos de los consumidores, leyes y cuerpos normativo especiales que de forma específica señala los derechos de los consumidores y las obligaciones de los proveedores, los Agentes Económicos del servicio de telefonía transgreden la normativa y los derechos de los usuarios, por ello la misma ley establece las sanciones pertinentes para cada tipo de infracción.

proporcionado en condiciones adecuadas y oportunas. Conforme al Art. 4 de la LPC se establece que es un derecho del consumidor recibir del proveedor información completa, precisa, veraz, clara y oportuna, que determine las características de los productos y servicios a adquirir.

En correlación con esta figura, el Art. 27 del mismo cuerpo normativo establece para los proveedores la obligación general de proporcionar información a los consumidores acerca de los bienes y servicios que comercializan. Frente al incumplimiento de esta obligación, la propia LPC ha previsto infracciones, según los datos que el proveedor haya omitido. Ejemplo de ello; Arts. 42 lit. f), 43 lits a), b), g) y n); 44 lits. a) y b), entre otros, todos de la LPC<sup>322</sup>.

En ese sentido, corresponde a la Defensoría verificar que éstos proporcionen la información necesaria a aquellos, ello no implica, sin embargo, que, ante la falta de información, dicha entidad tenga alguna responsabilidad (en el sentido de responder por tal omisión)<sup>323</sup>.

Normalmente, toda la información se encuentra en los contratos, por lo que no son frecuentes los casos en los que se multa a las empresas de telefonía. Sin embargo, en caso de que se incurra en infracción, los Art. 15 y 27 de LPC, serían los vulnerados ante ese tipo de situaciones, que tratan de concursos, sorteos y regalos, en la que el proveedor deberá cumplir lo prometido en las condiciones, términos y restricciones previamente establecidos.

---

<sup>322</sup> Entre estas infracciones esta ofrecer servicios sin exhibir los precios o venderlos a precios superiores a los ofertados; ofrecer por cualquier medio bien usado o reconstruido; y difundir publicidad engañosa.

<sup>323</sup> Informe de solicitud de Información a la Defensoría, solicitud 019/2015.

Cuando se dan las cláusulas abusivas como aquellas estipulaciones que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen un perjuicio al consumidor, un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes, dando lugar a la infracción al Art. 42 lit. e) de la referida ley, que es una falta leve el no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados.

A manera de ejemplo se destaca la siguiente resolución<sup>324</sup> por falta de información: la presidencia de la Defensoría expone que la sociedad Telefónica Móviles El Salvador, S.A de C.V, difundió ciertas publicaciones promoviendo la oferta publicado en el Diario de Hoy. DUOUSA a solo \$0.01 el minuto a USA y CANADA. A todos ellos les sale más barato estar siempre con DUOUSA de movistar hablas a la hora que querrás, las veces querrás y sin costo de suscripción a un número en USA o CANADA. 250 minutos con solo recargar \$5 al mes. Actívate enviando un MSM gratis al 700 con DUOUSA (espacio) 001 código de área Numero en USA o CANADA, una vez activo, marca \*USA (\*872) para hablar con tu DUOUSA. Con movistar ESTAR CERCA te sale más barato 250 minutos con sólo recargar \$ 5 al mes.

La presidencia de la Defensoría al respecto señala con la frase con DUOUSA de movistar hablas a la hora que querrás, las veces que querrás, con ello se incurre en una contradicción, pues la prestación solo consiste en dos ciento cincuenta minutos y que además una vez agotados ya no se pueden realizar más llamadas dentro de la promoción.

En la publicidad engañosa por omisión, la infracción no resulta del sólo hecho de efectuar un anuncio selectivo en cuanto a las condiciones

---

<sup>324</sup> Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, Referencia: 271-10 (El Salvador, Ley de Protección al Consumidor, 2013).

generales de contratación. La infracción se configura cuando tal omisión tiene como consecuencia una insuficiencia de información, y que la insuficiencia de información se produce cuando se omiten datos relevantes para la comprensión exacta de la propuesta de contratación.

Esta conducta da lugar a la infracción señalada en el Art. 30 de la LPC, sobre las promociones en las que el proveedor está obligado a informar al consumidor las condiciones, duración de las mismas o elementos que lo hagan determinable por cualquier medio de publicidad<sup>325</sup>.

En ese sentido, cabe advertir que la publicidad engañosa por omisión mediante un anuncio publicitario, es cuando un consumidor no obtiene información suficiente, capaz de inducirlo a error, al no obtener la totalidad de la información relevante.

Asimismo, es preciso señalar que la publicidad es un vehículo de información y que, por medio de la misma, el proveedor toma la iniciativa de hacer saber al mercado las condiciones de su oferta, aunque como ya se indicó que los deberes de información y los de la publicidad son dos rubros diferentes pero relacionados.

---

<sup>325</sup> Art. 42 letra e) de la LPC, como responsabilidad por tal infracción, ya que la promoción tenía un límite que son 250 minutos, es decir que, agotados esta cantidad de minutos, no se pueden realizar más llamadas las veces que se quiera llamar al mes, por ende, da lugar a dicha infracción.

## CAPITULO IV

### **NORMAS QUE REGULAN EL DERECHO A LA INFORMACIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN LA LEGISLACIÓN SALVADOREÑA, EN EL SISTEMA INTERAMERICANO Y SISTEMA UNIVERSAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS**

Este capítulo se desarrolla con el propósito de analizar lo concerniente a las leyes, reglamentos, convenios y declaraciones que tutelan derechos de los consumidores, con especial énfasis al derecho a la información que tiene los mismos, a fin de analizar cómo es que el Estado en su rol de protector y garante, vela por este derecho.

De igual manera, se analizarán instrumentos internacionales, como tratados<sup>326</sup>, declaraciones, convenciones y pactos, en el Sistema Interamericano y en el Sistema Universal de Derechos Humanos, que obligan a los Estados miembros a cumplir las disposiciones contenidas en los mismos. Las formas más comunes en que los Estados se obligan a los instrumentos son a través de la ratificación, adhesión o adopción<sup>327</sup>, conforme a la Convención de Viena sobre el Derecho de los Tratados.

En algunos Estados los tratados o instrumentos internacionales, prevalecen sobre la legislación nacional, en otros se puede requerir de una ley específica para otorgar la fuerza de una ley nacional a un tratado o instrumento internacional ratificado.

---

<sup>326</sup> Se entiende por "tratado" un acuerdo internacional celebrado por escrito entre Estados y regido por el derecho internacional, ya conste en un instrumento único o en dos o más instrumentos conexos y cualquiera que sea su denominación particular.

<sup>327</sup> Se entiende por "ratificación", "aceptación", "aprobación" y "adhesión", según el caso, el acto internacional así denominado por el cual un Estado hace constar en el ámbito internacional su consentimiento en obligarse por un tratado.



Es muy común que, en la práctica, los Estados cuando se adhieren a un instrumento internacional deben emitir decretos, cambiar leyes existentes o introducir una nueva legislación para que el tratado o instrumento internacional pueda ser efectivo en el territorio nacional.

#### **4.1. El derecho a la información en el derecho salvadoreño**

Se iniciará con la legislación salvadoreña, en la que el punto de partida es la Constitución de la República, norma suprema que rige los lineamientos para que en las leyes y reglamentos especiales sean desarrollados los principios, derechos y obligaciones que la misma confiere; como es la Ley de Protección al Consumidor.

##### **4.1.1. Constitución de la República de El Salvador**

La Constitución de la República-en adelante Cn- dispone en el Art. 1 inciso 2° *“que es obligación del Estado asegurar el bienestar económico a todos los habitantes de la República”*<sup>328</sup> en el título V, denominado orden económico.

El Art. 101 expresa que *este orden debe responder esencialmente a principios de justicia social, con el fin de asegurar a todos los habitantes del país una existencia digna del ser humano, correspondiéndole al Estado la promoción del desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos; así como*

---

<sup>328</sup> Es una disposición Constitucional específica, que obliga al Estado a proteger los derechos de los consumidores; además de otorgar derechos a los consumidores, representa una garantía protectora de los derechos de los usuarios de servicios, al establecer una función Estatal, lo que se traduce en la promoción de un mejor acceso a los servicios y la protección ante los diferentes abusos y arbitrariedades de que pueda ser objeto en el mercado.

el fomento de los diversos sectores de la producción<sup>329</sup>. Es importante destacar, que el orden económico es la forma en que está organizada la sociedad, para producir, distribuir y consumir bienes y servicios, que necesitan las personas, basándose en un sistema de libre mercado; asimismo, el desarrollo económico es el proceso de evolución y crecimiento de la riqueza del país, para ello el Estado crea leyes que protegen los derechos de los consumidores.

En ese sentido, al Estado le corresponde la efectiva tutela de los derechos, garantizándolos a través de los principios y normas a los que está sujeto el orden económico; es decir, que el Estado debe fomentar la igualdad y proteger a los consumidores, siendo obligación y finalidad primordial educar e informar a los mismos en materia de consumo.

El derecho a la información específicamente no está tipificado en la Constitución, este derecho se protege a través del derecho a la libertad de expresión previsto en el Art. 6 de la Cn, al señalar que toda persona puede

---

<sup>329</sup> Para el cumplimiento de este precepto constitucional, el Gobierno se comprometió a presentar a la Asamblea Legislativa, dentro de los 60 días de la firma del presente acuerdo, un proyecto de Ley de Protección al Consumidor que contemple fortalecer al Ministerio de Economía, y que pudiera marcar un primer paso en la dirección de la eventual creación de una Procuraduría General de Defensa del Consumidor.

La Asamblea Legislativa se encontró con tres proyectos de ley para proteger los derechos de los consumidores. El primero presentado el 16 de marzo de 1992 por el CDC y los otros dos propuestos en abril del mismo año por el Ministerio de Economía y la Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social (FUSADES), respectivamente. Protección al Consumidor de El Salvador (LPC). *“La Ley fue enviada al Presidente de la República, para que fuera sancionada y entrara en vigencia, sin embargo, el 1 de julio de 1992, el mandatario la devolvió a los diputados con 13 observaciones, las cuales respondían a presiones hechas por asociaciones empresariales,”* (CDC, 1993). La discusión regresó a la Comisión de Economía, entidad que aceptó algunas observaciones y rechazó otras; esto fue ratificado por el Pleno Legislativo y el Decreto fue enviado de nuevo a Casa Presidencial, donde fue sancionado y mandado a publicar en el D.O N° 159, Tomo 316, del 31 de agosto de 1992, entrando en vigencia el 9 de septiembre del mismo año. La primera LPC crea la primera autoridad gubernamental en la materia, denominándola Dirección de Protección al Consumidor, entidad dependiente del Ministerio de Economía. *Institucionalidad y derecho de consumo en El Salvador, Defensoría del Consumidor, (Edición y Coordinación Editorial Fausto Valladares, San Salvador, El Salvador, noviembre de 2015), 19-20.*

expresar y difundir libremente sus pensamientos, en relación a la figura del acceso a la información;<sup>330</sup> en efecto, dichas figuras poseen significados diferentes, pero que de alguna manera están relacionados para el fin que poseen, es decir que este derecho da lugar a recibir y buscar información pública<sup>331</sup>.

Por ello, como una garantía Constitucional de los derechos de la población y por ende de los consumidores, puede hacerse uso del derecho de petición que señala el Art.18, al expresar el referido artículo la facultad de hacer las peticiones y reclamos a la autoridad competente, cuando los agentes económicos vulneren los derechos de estos. También, el Art. 23 de la Cn establece la libre contratación en la cual toda persona puede adquirir servicios, con la persona natural o jurídica que desee.

El pleno ejercicio del derecho a la información es una garantía indispensable para evitar abusos de los agentes económicos, promover la rendición de cuentas y la transparencia en la gestión de prestación de servicios;

---

<sup>330</sup> *El Juzgado Letrado de Segundo Turno de Mercedes de Uruguay en Sentencia 48, del 11 de septiembre de 2009, al resolver una acción de amparo informativo relacionada con la entrega de información sobre contratación de publicidad oficial, consideró que el derecho de acceso a la información pública se “desprende” del derecho a la información, y consideró que este último es un “derecho básico, inherente a la personalidad humana”. Este entendimiento, dice la sentencia, ha sido también compartido por la doctrina, incluso desde antes de la entrada en vigencia de la Ley de Acceso a la Información. Cfr.: Relatoría Especial para la Libertad de Expresión, Comisión Interamericana de Derechos Humanos, Jurisprudencia Nacional sobre Libertad de Expresión y Acceso a la Información, p. 59.*

<sup>331</sup> *Sala de lo Constitucional, Referencia: 13-2012 (Inconstitucionalidad), “al pronunciarse sobre la constitucionalidad de algunos artículos del Reglamento de la Ley de Acceso a la Información Pública, consideró como “punto de partida para aproximarse al derecho de acceso a la información”, su condición “indiscutible de derecho fundamental”. Esta condición, consideró, se encuentra soportada en dos pilares fundamentales: “el reconocimiento constitucional del derecho a la libertad de expresión que tiene como presupuesto el derecho de investigar o buscar y recibir informaciones de toda índole pública o privada, que tengan interés público; y el principio democrático del Estado de Derecho o República como forma de Estado, que impone a los poderes públicos el deber de garantizar la transparencia y la publicidad en la Administración, así como la rendición de cuentas sobre el destino de los recursos y fondos públicos”.*

asimismo, la información es un medio para que, en un sistema democrático y representativo, la ciudadanía pueda ejercer adecuadamente sus derechos políticos.

En virtud de ello, el Estado crea entes a fin de salvaguardar los intereses de los consumidores, para ello se creó la DC quien es la encargada de velar por los derechos de los consumidores, delegándole obligaciones y competencias para conocer y proteger los derechos. Es preciso mencionar que, a nivel nacional, la Defensoría ha suscrito Convenios y Acuerdos de Cooperación con 17 instituciones públicas<sup>332</sup> y con 5 universidades todas con el objeto de proteger los derechos de los usuarios.

#### **4.1.2. Ley de Protección al Consumidor como aplicación supletoria a la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas<sup>333</sup>**

De acuerdo a la LPC, existe obligación de las entidades especializadas en la prestación de servicios de información, a permitir al consumidor el acceso a la información de sus datos, así como a solicitar la actualización, modificación y eliminación de los mismos, de forma gratuita<sup>334</sup>.

---

<sup>332</sup> Superintendencia de Competencia. Universidad de Oriente, Lotería Nacional de Beneficencia, Banco Central de Reserva, Superintendencia del Sistema Financiero, Superintendente de Valores, Superintendencia de Pensiones, Instituto de Garantía de Depósitos, Ministerio de Agricultura y Ganadería, Ministerio de Salud, Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, Universidad Oscar Arnulfo Romero, Ministerio de Gobernación, Universidad de Sonsonate, Universidad Modular Abierta, Centro Internacional de Ferias y Convenciones, Universidad Politécnica, Viceministerio de Relaciones Exteriores para los Salvadoreños en el Exterior, Dirección Nacional de Medicamentos, Corte Suprema de Justicia, Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer, Ministerio de Economía.

<sup>333</sup> Aprobado mediante Decreto Legislativo No. 141, con fecha 29 de abril de 2011, entrando en vigencia el día 27 de julio del mismo año.

<sup>334</sup> Artículo 21 Ley de Protección al Consumidor.

También las Instituciones especializadas tienen la obligación de corregir la información falsa, no actualizada o inexacta, otorgando un plazo máximo de diez días contados a partir de la recepción de la solicitud del interesado conforme al Art. 21 de la LPC.

Las entidades, no podrán obtener ninguna clase de información personal del consumidor, si no es con la debida autorización de éste<sup>335</sup>, y únicamente en las condiciones en que la misma haya sido conferida, de acuerdo al Art. 21 de la ley antes mencionada.

#### **4.1.2.1. Autoridad competente**

La autoridad competente encargada de autorizar y revocar la autorización a las personas jurídicas<sup>336</sup>, para ejercer la actividad de agencia de información de datos sobre historial de crédito, y mantener un registro de éstas<sup>337</sup> es la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF).

Asimismo, la Superintendencia está facultada para fiscalizar y sancionar las agencias como resultado del monitoreo, también dicta las normas técnicas para la organización, funcionamiento, control y otros aspectos de las

---

<sup>335</sup> Para ello, el Art. 24 del RLPC *señala las cláusulas adicionales de libre discusión, en las que no deberán aparecer como parte del formulario impreso del contrato que se entrega al consumidor, sino que deberán pactarse como cláusulas adicionales, libremente discutidas por las partes y no como una condición para la celebración del contrato, la autorización para compartir información crediticia y personal del consumidor; las circunstancias bajo las cuales se entendería prorrogado el contrato; y, la determinación del tribunal al que, por razón del territorio, se someten las partes en caso de acción judicial.* Es decir, que el proveedor debe discutir con el usuario, si este quiere someterse a las clausulas antes señaladas, de lo contrario puede celebrarse con solo las clausulas establecidas en el contrato de adhesión.

<sup>336</sup> Para que operen las agencia de información de datos, deben estar autorizadas por la Superintendencia de Sistema Financiero, y cumplir con los requisitos señalados en el artículo 10 y siguientes de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas.

<sup>337</sup> Artículo 5 Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas.

agencias de información; en cuanto al tiempo de permanencia de los datos no podrá ser mayor a tres años.

#### **4.1.2.2. Competencia de la Defensoría del Consumidor**

Respecto a la Defensoría, conoce y atiende las denuncias o quejas de los consumidores o clientes y supervisa e investiga las prácticas de los agentes económicos y de las agencias de información de datos<sup>338</sup>, de acuerdo con el ámbito de aplicación de la presente ley.

Es a través del Tribunal Sancionador, que está facultada para solicitar la información necesaria, sancionar a los agentes económicos y a las agencias de información de datos, como resultado de la verificación e investigación de las denuncias o quejas presentadas por los consumidores o clientes, se les compruebe que han infringido los derechos de los mismos en los supuestos señalados en la referida ley<sup>339</sup>; previo al conocimiento del Tribunal Sancionador, los consumidores pueden denunciar los abusos al Centro de Solución a Controversias.

La Defensoría del Consumidor, debe remitir mensualmente a la Superintendencia del Sistema Financiero copia de todas las resoluciones debidamente ejecutoriadas, en las que se impongan sanciones a las

---

<sup>338</sup> Las Agencias de Información de Datos deben cumplir con los deberes señalados en el artículo 17 LRSIHCP, que literalmente son: Informar, de manera escrita, sobre su historial crediticio o suministrar al consumidor o cliente que lo solicite, copia del mismo. Para obtener esta información, el consumidor deberá presentarse personalmente o por medio de su Apoderado a las oficinas de la Agencia de Información de Datos y mostrar su Documento Único de Identidad o el documento con el que acredite tal calidad, según corresponda; Actualizar cada mes la información sobre el historial de crédito que reciba de los Agentes Económicos.

<sup>339</sup> Artículo 6 inciso 3° y 2° de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas.

agencias de información de datos, originadas por las infracciones a la presente ley en perjuicio de un consumidor o cliente en particular<sup>340</sup>.

Además de la Defensoría, también conocen los Tribunales Civiles y Mercantiles en casos de daños y perjuicios en contra de los agentes económicos y las agencias de información de datos, siendo el término de prescripción para recurrir ante estos tribunales y solicitar la indemnización de tres años a partir del momento en que el consumidor tuvo conocimiento de la afectación<sup>341</sup>.

En ese sentido, para que exista historial crediticio de una persona, estos deben ser autorizados por el consumidor o cliente de forma escrita; asimismo, el agente económico debe contar con el consentimiento expreso del consumidor para recopilar y transmitir información crediticia, de lo contrario sería una práctica abusiva,<sup>342</sup> Art. 18 literal “g” de la LPC.

#### **4.1.2.3. Procedimiento para la rectificación, modificación y cancelación de datos, ante el agente económico o ante la agencia de información de datos**

Es preciso mencionar que el derecho de acceso, rectificación, modificación y cancelación de datos almacenados para prestar los servicios de información de datos sobre historial de crédito, podrán ser ejercidos por el consumidor o por un Apoderado ante el agente económico, agencia de información de

---

<sup>340</sup> Artículo 6 inciso 4° de la ley antes citada.

<sup>341</sup> Artículo 7 de la LRSIHCP.

<sup>342</sup> Según el artículo 17 Ley de Protección al Consumidor, se consideran prácticas abusivas, todas aquellas estipulaciones que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes, tal como lo señalan los literales del referido artículo.

datos, la Superintendencia del Sistema Financiero<sup>343</sup> o ante la Defensoría del Consumidor, como lo señala el Art. 20 y siguientes de la LRSIHCP.

Cuando el consumidor o cliente decida acudir ante el agente económico o ante la agencia de información de datos, debe presentar la solicitud<sup>344</sup> ante estos, de forma escrita al encargado del agente económico o ante el encargado de la agencia de información de datos delegados, quien al recibir la solicitud debe expresar el día y hora en que se presente dicha solicitud, y responder por escrito en un plazo no mayor de cinco días hábiles.

#### **4.1.2.4. Procedimiento para la rectificación, modificación y cancelación de datos en la Defensoría del consumidor**

Como *supra* señalado, también la Defensoría del Consumidor es competente para conocer sobre los casos objeto de análisis, asimismo conoce por queja o denuncia por el incumplimiento de obligaciones o prohibiciones por parte de los agentes económicos señaladas en Art. 18 de la LRSIHCP.

Una vez transcurrido el plazo de cinco días hábiles de presentada la solicitud de rectificación, modificación o cancelación de los datos o referencias de crédito, sin que el agente económico o la agencia de información de datos, haya dado respuesta al consumidor o cliente o, habiéndola dado, ésta no lo

---

<sup>343</sup> El artículo 26 de la LRSIHCP que literalmente establece que en el caso que la queja o denuncia sea presentada ante la Superintendencia del Sistema Financiero, el procedimiento establecido en los artículos anteriores aplicará en lo pertinente y en base a sus competencias legales.

<sup>344</sup> Dicha solicitud debe contener los requisitos establecidos en el artículo 21 LRSIHCP que son: generales completas del consumidor o cliente afectado, con especial indicación de su domicilio, teléfono y cualquier dato que permita localizarlo; petición en la que se concrete el propósito de la solicitud; fotocopia del Documento Único de Identidad o, en su defecto, de la documentación que acredite su identidad; cualquier documento que el interesado considere demostrativo de la queja que formula; y la identificación y datos generales del proveedor.



satisfaga, éste podrá acudir ante la Defensoría, para entregar copia de la solicitud presentada y la respuesta si la hubiere, con el objeto de que la Defensoría ordene la investigación correspondiente y verifique si procede lo solicitado.

La Defensoría del Consumidor, requerirá del agente económico o agencia de información de datos un informe de lo acontecido donde sustente las razones que motivaron el suministro de los datos reflejados, o bien las razones por las cuales no accedió a la solicitud de rectificación, modificación o cancelación solicitada, en caso de que se hubiere dado<sup>345</sup>.

Asimismo, la Defensoría del Consumidor presentará este requerimiento al encargado del agente económico y a la agencia de información de datos, quienes tendrán un término de cinco días hábiles contados a partir de la fecha en que reciban el requerimiento, para responder y presentar las pruebas que estimen pertinentes.

Si el agente económico o la agencia de información de datos no remiten la información solicitada, la Defensoría deberá realizar las investigaciones administrativas necesarias en los locales de los agentes económicos, proveedores de datos o en las agencias de información de datos, con el objeto de obtener la documentación necesaria para resolver la queja o denuncia presentada<sup>346</sup>.

El Tribunal Sancionador de la Defensoría, deberá iniciar el procedimiento administrativo sancionador, cuando el agente económico o la agencia de información de datos, obstaculicen las funciones de información, vigilancia e

---

<sup>345</sup> Artículo 24 LRSIHCP.

<sup>346</sup> Artículo 24 inciso 2° LRSIHCP.

inspección de la misma, o se negare a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones<sup>347</sup>.

Este tribunal con base a la solicitud presentada por el consumidor y en la respuesta que haya recibido del agente económico o de la agencia de información de datos, debe dictar la resolución dentro del plazo de cinco<sup>348</sup> días hábiles siguientes; en la que decidirá si procede o no la rectificación, modificación o cancelación de datos, así como las sanciones que correspondan, de acuerdo con esta ley, y ordenará, si ello es lo que procede, al agente económico o la agencia de información de datos que rectifique, modifique o cancele la referencia correspondiente. La resolución se deberá ejecutar en el término de cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación.

En relación al tema de investigación, está vinculado a la relación de consumo, al prestar un servicio como es, el caso de los agentes económicos de telefonía móvil, estos obtienen información de los consumidores o clientes en la que al ser solicitada la información por las agencias de información de datos, los agentes económicos deben tener el consentimiento de los consumidores para proporcionales a estos la información requerida, debiendo ser proporcionada de forma clara y veraz como dispone el Art. 19 literal “g” de la LPC, en relación al Art. 14 literal “d)” de la LRSIHCP. A manera de ejemplo, se analiza la denuncia<sup>349</sup> interpuesta por un consumidor<sup>350</sup> contra las sociedades CTE Telecom personal, S.A de C.V. y Equifax Centroamérica, S. A de C.V. (antes DICOM), en la que el consumidor aduce que solicito un

---

<sup>347</sup> Artículo 24 inciso 3° LRSIHCP.

<sup>348</sup> Artículo 25 LRSIHCP.

<sup>349</sup> Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, Referencia: 1412-1311 (El Salvador, Ley de Protección al Consumidor, 2013).

<sup>350</sup> Denuncia presentado por el señor Danilo Alfredo Ramírez Arévalo contra CTE Telecom Personal, S.A. de C.V.

crédito en el mes de julio del 2,013 y este le fue denegado porque tiene dañado su record crediticio, pues la primera de las referidas sociedades lo ha reportado en la base de datos de la Agencia de Información Equifax Centroamérica, S.A de C.V. El consumidor verifico que existía un reporte de mora de la Sociedad CTE Telecom Personal, S.A. de C.V, por la cantidad de cincuenta dólares con setenta y cinco centavos (\$50.75), situación con la que no está de acuerdo, pues no ha contratado los servicios de dicha sociedad.

Además, el consumidor agrega que fue víctima de robo de sus documentos de identidad en el mes enero del 2,013, por lo que asume que fueron utilizados para realizar contrataciones a su nombre.

Sobre lo manifestado, el consumidor solicito que se elimine de la base de datos de la Agencia de Información Equifax Centroamérica, S.A de C.V; cualquier reporte realizado por el agente económico, pues él no ha contratado los servicios<sup>351</sup>. La sociedad denunciada alega en la etapa de investigación que el consumidor contrato sus servicios, adjuntando el contrato suscrito por él; es evidente que el reporte denunciado tiene como sustrato fáctico un presunto delito de uso falso de Documento de Identidad, atribuible a un tercero que supuestamente contrató con la proveedora, utilizando el nombre del consumidor.

El tribunal advirtió, que, si bien podría existir un posible reporte indebido en la base de datos de la agencia de información de datos, también es indiscutible que los hechos que han dado origen a la supuesta infracción, se encuentran

---

<sup>351</sup> En este caso el consumidor alega que no ha contratado con la sociedad, es decir que él consumidor no ha expresado su consentimiento para que CTE Telecom Personal, S.A. de C.V, transmita sus datos a la Sociedad Equifax, y con base al artículo 14 literal e) de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, tiene derecho a que se elimine de la base de datos.

vinculados con la materia penal, para poder determinar que existió un reporte indebido, la prueba conllevaría a la concreción de un ilícito penal, lo cual evidentemente, no es competencia de TS de la Defensoría del Consumidor<sup>352</sup>.

En ese sentido, el consumidor hace uso del derecho expresado en el Art. 14 de la LRSIHCP, al solicitar que se elimine de la base de datos, pues él no contrató con la Agencia de Información Equifax; a través de la Defensoría del consumidor que es la encargada de proteger los derechos de los consumidores como lo expresa el Art. 6 de la referida ley. El expediente se remitió a la Fiscalía General de la Republica, para que se haga la investigación correspondiente.

#### **4.1.3. Nuevo Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor en concordancia con la Ley de Protección al Consumidor**

A la Ley de Protección al Consumidor se le introdujeron sustanciales reformas,<sup>353</sup> resulto indispensable actualizar la normativa reglamentaria que desarrolle los aspectos necesarios para facilitar la aplicación de la citada ley; por lo que fue necesario que emitieran un nuevo reglamento<sup>354</sup> que sustituya al anterior<sup>355</sup>. Aunado a lo anterior, atendiendo una propuesta presentada por la Defensoría, y luego de un amplio proceso de análisis y consenso en el que también participaron las Asociaciones de Consumidores, la Asamblea Legislativa aprobó el 31 de enero de 2,013 un paquete de 42 reformas a la LPC,

---

<sup>352</sup> Finalmente se declara improcedente la denuncia interpuesta por el consumidor contra la sociedad CTE Telecom Personal, S.A de C.V y Equifax Centroamérica, S.A de C.V, remitiéndose la resolución a la Fiscalía General de la Republica para que esta investigue la posible comisión de un delito.

<sup>353</sup> Aprobado mediante Decreto Legislativo No. 286, con fecha 31 de enero de 2013, entrando en vigencia el día 19 de febrero de 2013.

<sup>354</sup> Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor, (El Salvador, Asamblea Legislativa de El Salvador, 2015).

<sup>355</sup> Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor, (El Salvador, Asamblea Legislativa de El Salvador, 2006, Derogado).

que fueron publicadas en el Diario Oficial N° 34, Tomo 398, del 19 de febrero de 2,013; ésta reforma entró en vigencia el 28 de febrero del mismo año<sup>356</sup>. La reforma representa un nuevo e importante paso en la dirección de seguir modernizando el sistema legal e institucional de protección al consumidor, de las 42 reformas introducidas al texto legal, 30 son ampliación a artículos ya existentes y 12 son adiciones de nuevos artículos; en ambos casos, las modificaciones mejoraron sustantivamente el contenido de la ley vigente<sup>357</sup>.

Es de resaltar que una cuarta parte de las reformas se refiere a la protección de intereses económicos, lo que sin duda refleja la preocupación del Estado salvadoreño por mejorar la defensa de dichos intereses en beneficios de los ciudadanos.

Los proveedores de bienes y servicios, tanto públicos como privados deben respetar los derechos de los consumidores; respecto al derecho objeto de estudio, específicamente el derecho a la información establecido en el Art. 4 literal “c)” de la LPC, como un derecho básico de los consumidores y como una obligación de todo proveedor<sup>358</sup>.

En el reglamento, el derecho a la información que tienen los consumidores, de recibir de los proveedores información sobre las características de los servicios de acuerdo a su naturaleza y que pueda incidir en la decisión de consumo, debe ser legible de acuerdo a lo expresado en el Art. 36. Tratándose del ofrecimiento de servicios<sup>359</sup>, como en el caso de las

---

<sup>356</sup> Ibidem. 57.

<sup>357</sup> Ibidem.

<sup>358</sup> Como lo prevé el artículo 3 del RLPC, en relación al Art. 27 de la LPC, este precepto legal señala que las características de los servicios a disposición de los consumidores deben expresarse en castellano, de forma clara, veraz, completa y oportuna.

<sup>359</sup> Respecto a la prestación de servicios, los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir con lo ofrecido a sus clientes.

telefonías, podrán utilizarse carteles, listas, menús u otros medios idóneos colocados en lugares adecuados a disposición del consumidor, que permitan una clara visualización del precio.

En todo caso, esta información debe ser expuesta a los consumidores de manera clara, veraz, completa, oportuna y fácilmente accesible según lo expresa el Art. 37 inciso 2° del RLPC.

Respecto al tema en estudio, los proveedores de telefonía móvil, informan a los consumidores sobre el ofrecimiento de sus servicios, a través de la publicidad en los diferentes medios antes mencionados y por medio de promociones<sup>360</sup>; cuando un consumidor adquiere un servicio con los agentes económicos de telefonía básicamente la información se encuentra plasmada en los contratos a los que los consumidores se adhieren. No obstante, a que el reglamento especifica que los derechos y obligaciones de los consumidores y de los proveedores deben agruparse separadamente en el contrato<sup>361</sup>.

En virtud de esto, los contratos deben ser redactados en términos claros, en idioma castellano, legibles a simple vista y en ningún caso podrán contener remisiones a textos o documentos que no se entregan al consumidor previa o simultáneamente al consumidor como lo dispone el Art. 22 LPC, en relación

---

<sup>360</sup> En el caso de promociones los comerciantes estarán obligados a informar al consumidor de manera clara las condiciones en las cuales se realiza la promoción o la oferta, el precio total del servicio respecto del que se hace la promoción u oferta, o los elementos o mecanismos para llegar a determinar su monto total y el plazo durante el cual se mantendrán vigentes las promociones u ofertas en cada caso, por cualquier medio de publicidad. Como se ha ejemplificado en apartados anteriores, la mayoría de denuncias contra los proveedores del servicio público de telefonía es por incumplimiento de promociones y por publicidad engañosa, es decir, que las promociones no se cumplen de acuerdo a lo ofrecido o, Art. 45 y 46 del RLPC, en relación al Art. 15 de la LPC.

<sup>361</sup> Art. 22 literal "f" 2 del Reglamento antes mencionado.

al Art. 22 RLPC, que establece los requisitos que debe cumplir todo contrato de adhesión<sup>362</sup> y sus nexos.

En ese sentido, el literal “a)” del artículo antes mencionado dispone que los contratos a los que se adhieren<sup>363</sup> los usuarios de servicios deben estar redactados en términos claros, expresando esencialmente la naturaleza del contrato celebrado, el objeto y finalidad del mismo, las especificaciones sobre el bien o servicio que se contrata, el plazo del contrato; el precio, tasas o tarifas; la facturación y forma de pago, la forma en que el consumidor puede hacer sus reclamos, los derechos y obligaciones de las partes y las formas de terminación, asimismo, el artículo expresa que no se deben incluir renunciaciones a derechos que las leyes reconocen al consumidor, y demás requisitos establecidos en el artículo en mención.

Es preciso mencionar, que los contratos<sup>364</sup> a los que los consumidores se adhieren, la Defensoría podrá revisar los formularios estos, de toda persona que tenga la calidad de proveedor, designando al personal de la Institución que se encargará de realizar la revisión, prestando la colaboración necesaria. Esta revisión deberá efectuarse dentro de los diez días siguientes a la fecha

---

<sup>362</sup> La Defensoría del Consumidor en coordinación con la SSF, la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles (SOM) y el Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo (INSAFOCOOP) han revisado modelos y contratos de adhesión y sus anexos, que utilizan los proveedores de servicios financieros en las contrataciones, para verificar que los contratos cumplen y respetan los derechos de las personas consumidoras. Hasta la fecha (octubre 2015), se han verificado alrededor de 2,266 contratos.

<sup>363</sup> Asimismo, el Art. 23 del reglamento en mención dispone que los proveedores deben poner a disposición los formularios de los contratos, con el fin de que los usuarios pueden conocerlos antes de suscribirlos, de forma impresa o por cualquier otro medio.

<sup>364</sup> También el Reglamento, señala que cuando un consumidor suscribe contrato, el proveedor debe explicar detalladamente las obligaciones y condiciones estipuladas en el contrato y sus anexos, además de facilitar al consumidor la lectura detallada del contrato antes de la suscripción, o que le sea leído por la persona que el consumidor designe, si no pudiese hacerlo por sí mismo<sup>364</sup>. No obstante, a lo estipulado en los preceptos legales los proveedores del servicio público de telefonía únicamente explican la forma de uso del servicio prestado<sup>364</sup>, y entrega el contrato cuando un usuario adquiere un servicio para que lo firme; luego el usuario lee las condiciones y obligaciones detalladas, hasta que lo ha suscrito, en cumplimiento del Art. 25 del reglamento en mención.

en que se reciban los documentos mencionados, practicada la revisión, se levantará acta en la que se dejará constancia de los resultados<sup>365</sup>.

La Presidencia de la Defensoría deberá emitir resolución y notificarla dentro del plazo de tres días, ya sea habilitando el uso de los formularios, o haciendo observaciones relativas a la posible existencia de cláusulas abusivas<sup>366</sup>. Si se realizaren observaciones se dará audiencia al proveedor por el término de cinco días contados a partir del día siguiente al de la notificación respectiva, para que se pronuncie sobre las mismas.

Transcurrido el plazo, la Presidencia de la Defensoría dispondrá de tres días para emitir resolución final y notificarla.

Se hace referencia a los contratos de adhesión ya que los usuarios de bienes y servicios básicamente informan a los usuarios las obligaciones de los consumidores y la forma en que estos prestan sus servicios, a través de dichos contratos.

En tal sentido, en el mismo cuerpo normativo se establecen sanciones a las que se hacen acreedores los proveedores de bienes o servicios; para el caso que nos ocupa, el que ofrezca prestación de servicios sin exhibir el precio comete una infracción leve<sup>367</sup> como lo prevé el Art. 42 de la LPC.

Asimismo, el que presta servicios y no los entrega en los términos contratados comete infracción grave según el Art. 43 literal “e”, de igual forma

---

<sup>365</sup> Artículo 31 del reglamento en mención.

<sup>366</sup> Si determinare que los formularios contienen cláusulas abusivas, prohibirá el uso de los mismos y ordenará su retiro; sin perjuicio de iniciar un procedimiento para imponer la sanción o sanciones que correspondan.

<sup>367</sup> Las infracciones leves se sancionarán con multa hasta de cincuenta salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, según el Art. 45 de la LPC.



es infracción grave<sup>368</sup> ordenar la difusión de publicidad engañosa, en el caso que sea orden por otro, no será responsable el medio de comunicación que la difunda, ni la agencia de publicidad que contrate la pausa.

En cumplimiento de proteger los derechos de los consumidores, además de decretar leyes y reglamentos, también se crean Instituciones que protejan los mismos, en el ejercicio de las funciones de inspección o auditoría y que de las mismas se advirtiere la existencia de incumplimientos que pudieran constituir infracciones a las leyes que corresponde aplicar a la Defensoría, de ser así estos elementos deberán ser remitidos a la Presidencia de la Defensoría para que, de ser procedente, presente la denuncia correspondiente ante el Tribunal Sancionador<sup>369</sup>, tal como se desarrolló en el procedimiento para interponer denuncias ante la Defensoría del Consumido<sup>370</sup>.

El funcionamiento coordinado del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, se fortalecerá con la formulación e implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor<sup>371</sup>, la elaboración de un plan de acción y la celebración de convenios con las instituciones que lo conforman.

---

<sup>368</sup> Este tipo de infracción es sancionada con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

<sup>369</sup> Artículo 51 del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor.

<sup>370</sup> Asimismo, se creó el Sistema Nacional de Protección al Consumidor, que estará a cargo de la Defensoría, el cual tendrá la función de apoyar y coordinar a las distintas instituciones públicas que lo conforman, para el logro de la protección efectiva de los derechos del consumidor, en sus distintos ámbitos de acción de acuerdo al Art. 100 del RLPC.

<sup>371</sup> Art. 101, del reglamento establece que corresponderá a la Defensoría, conforme a lo dispuesto en el Art. 57, inciso 2° de la LPC, la facultad de presentar propuestas al Órgano Ejecutivo en el Ramo de Economía, para la formulación de la política nacional de protección al consumidor y su plan de acción. La política nacional de protección al consumidor será un mecanismo para brindar una atención integral a las necesidades del consumidor, tomando en cuenta las necesidades de la población, la normativa vigente y la existencia de un mercado abierto y competitivo, entre otros aspectos. La Defensoría, en su función coordinadora, propiciará que la Política Nacional de protección al consumidor se elabore con la participación de distintos sectores relacionados con la protección de los derechos de los consumidores. El plan de acción definirá las acciones concretas para la implementación de la política nacional.

También existen Asociaciones de Consumidores<sup>372</sup> con el mismo fin. Como se observa, este derecho está previsto en leyes y reglamentos de protección al consumidor, no obstante, existen casos en que es vulnerado, a pesar que la Defensoría y demás instituciones velan por garantizar el eficaz cumplimiento, educando e informando, brindando asesoría a los usuarios; asimismo, verifica y realiza auditorías a los proveedores para que estos respeten las normas, los derechos y cumplan sus obligaciones.

## **4.2. Sistema Interamericano de Derechos Humanos y la protección del derecho a la información**

### **4.2.1. Declaración Americana de derechos y deberes del hombre**

La Declaración es el primer instrumento internacional de derechos humanos de carácter general. Aproximadamente seis meses después de su adopción, la Organización de las Naciones Unidas aprobó la Declaración Universal de Derechos Humanos. En la Declaración Americana se establece que los derechos esenciales del hombre no nacen del hecho de ser nacional de determinado Estado, sino que tienen como fundamento los atributos de la persona humana<sup>373</sup>. Por lo tanto, los Estados americanos reconocen que cuando el Estado legisla en esta materia, no crea o concede derechos, sino que reconoce derechos que existen independientemente de la formación del Estado. Tanto la Comisión como la Corte han establecido que a pesar de haber sido adoptada como una declaración y no como un tratado, en la

---

<sup>372</sup> En tal finalidad las Asociaciones, podrán realizar actividades de difusión de las disposiciones de la ley y sus reglamentos; informar, orientar y educar a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos; brindarles asesoría cuando la requieran; estudiar y proponer medidas encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores y efectuar o apoyar investigaciones en el área de consumo y representar ante la Defensoría a los consumidores, cuando se trate de la defensa de intereses colectivos o difusos.

<sup>373</sup> Libertad Individual, <https://www.oas.org>, 2016.

actualidad la Declaración Americana constituye una fuente de obligaciones internacionales para los Estados miembros de la OEA<sup>374</sup> .

En ese sentido, entre los derechos que regula se tienen; el derecho a la constitución y protección de la familia, a la preservación de la salud y el bienestar, el derecho a la educación, la cultura, trabajo, y a la seguridad social. Ya que el cumplimiento del deber de cada uno es exigencia del derecho de todos, derechos y deberes que se integran correlativamente en toda la actividad social y política del hombre; de esa manera si los derechos exaltan la libertad individual, los deberes expresan la dignidad de esa libertad<sup>375</sup>.

Aunque la Declaración Americana de Derechos y Deberes del Hombre no ahonda sobre el tema de la libertad de expresión, ya que en su cuerpo legal solo se cuenta con un artículo al respecto, es un aspecto de mucha relevancia, siendo el derecho a la libre expresión uno de los más fundamentales, primordial para la lucha, el respeto y promoción de todos los derechos humanos, es así que sin la habilidad de opinar libremente, de denunciar injusticias y clamar cambios, los seres humanos estarían condenados a la opresión.

El derecho a la libertad de expresión y pensamiento está indisolublemente vinculado a la existencia misma de una sociedad democrática; la discusión

---

<sup>374</sup> CIDH, Resolución No. 3/87, Caso 9647, James Terry Roach y Jay Pinkerton (Estados Unidos de América), *Informe Anual 1986-1987*, 22 de septiembre de 1987, párrafos 46-49; CIDH, Informe No. 51/01, Caso 9903, Rafael Ferrer-Mazorra (Estados Unidos de América), *Informe Anual 2000*, 4 de abril de 2001; Corte I.D.H., *Interpretación de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre en el Marco del Artículo 64 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos*. Opinión Consultiva OC-10/89 del 14 de julio de 1989. Serie A No. 10, párrafos 35-45.

<sup>375</sup> Al tratar la libertad de expresión como derecho fundamental se desprende el artículo IV de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre al establecer el *Artículo IV que toda persona tiene derecho a la libertad de investigación, de opinión, de expresión y difusión del pensamiento por cualquier medio*.

plena y libre evita que se paralice la sociedad y la prepara para enfrentar las tensiones y fricciones dentro de la misma<sup>376</sup>. Una sociedad libre, hoy y mañana, es aquella que pueda mantener abiertamente un debate público y riguroso sobre sí misma.

La Corte Interamericana de Derechos Humanos ha destacado que la libertad de expresión engloba dos aspectos; el derecho de expresar pensamientos e ideas y el derecho de recibirlas. Por lo tanto, cuando este derecho es restringido a través de una interferencia arbitraria, afecta no sólo el derecho individual de expresar información e ideas, sino también el derecho de la comunidad en general de recibir todo tipo de información y opiniones.

Ante el tema la Corte Interamericana ha sostenido que la censura previa produce una suspensión radical de la libertad de expresión al impedirse la libre circulación de información, ideas, opiniones, o noticias.

Esto constituye una violación radical tanto del derecho de cada persona a expresarse como del derecho de todos a estar bien informados, de modo que se afecta una de las condiciones básicas de una sociedad democrática<sup>377</sup>. Ante una decisión de la Corte Europea, la Corte Interamericana ha declarado que la protección a la libertad de expresión debe extenderse no sólo a la información o las ideas favorables, sino también a aquellas que ofenden, resultan chocantes o perturban, porque tales son las exigencias del

---

<sup>376</sup> Informe No. 11-96, Caso 11.230, Chile, Francisco Martorell, mayo de 1996.

<sup>377</sup> Corte Interamericana de Derechos Humanos. Caso "La Última Tentación de Cristo" (Olmedo Bustos y Otros vs. Chile) Sentencia de 5 de febrero de 2001, VIII Artículo 13, Libertad de Expresión, párrafo 61c, donde se examinó la prohibición impuesta por las autoridades judiciales chilenas sobre la exhibición de la película "La Última Tentación de Cristo", que siendo a juicio del estado Chileno la misma transgredía la moral de la iglesia católica por su corte erótico y la trama que esta tenía, a petición de un grupo de ciudadanos que habían interpuesto un recurso invocando la protección de la imagen de Jesucristo, de la Iglesia Católica y de sus propios derechos, fue que se logró la censura previa de la película.

pluralismo, la tolerancia y apertura mental sin las cuales no existe una sociedad democrática, este principio establece que es inadmisibles la imposición de presiones económicas o políticas por parte de sectores de poder económico del Estado<sup>378</sup>.

#### **4.2.2. Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José)**

La libertad de expresión en la Convención Americana de Derechos Humanos se concibe como un derecho humano<sup>379</sup>, que antecede al Estado, es decir, se trata de un atributo sustancial, que no es creado ni otorgado por el Estado. Al vincularse estrechamente con la noción de los atributos inherentes de la persona humana, el fundamento de la libertad de expresión parece encontrarse en un derecho individual al libre desarrollo de la personalidad y la autorrealización. Así concebida, la libertad de expresión se presenta, como una libertad negativa en el sentido de excluir la invasión por parte del estado de un área de autonomía de los individuos<sup>380</sup>.

El derecho a la libertad de expresión tiene dos dimensiones, individual y colectiva. La primera, comprende la prerrogativa de expresar, buscar, recibir y difundir información, pensamientos e ideas, así como de elegir

---

<sup>378</sup> Informe No. 11-96, Caso 11.230.

La Comisión Interamericana ha expresado al respecto que el uso de poderes para limitar la expresión de ideas se presta al abuso, ya que al acallar ideas y opiniones impopulares o críticas se restringe el debate que es fundamental para el funcionamiento eficaz de las instituciones democráticas. CIDH, Informe sobre la Compatibilidad entre las Leyes de Desacato y la Convención Americana sobre Derechos Humanos. OAS Doc.9, 88 Período de Sesiones, 17 febrero de 1995.

<sup>379</sup> La libertad de expresión es un derecho fundamental reconocido en la Declaración Americana sobre los Derechos y Deberes del Hombre y la Convención Americana sobre Derechos Humanos, la Declaración Universal de Derechos Humanos.

<sup>380</sup> En el marco de la Convención Americana de Derechos Humanos, se establece la libertad de expresión, en el artículo 13, Libertad de Pensamiento y de Expresión.

libremente los medios para ello y, por la segunda, la facultad de intercambiar ideas e información.

Así se pronunció la Corte Interamericana al respecto, en cuanto al contenido del derecho a la libertad de pensamiento y de expresión, quienes están bajo la protección de la Convención tienen no sólo el derecho y la libertad de expresar su propio pensamiento, sino también el derecho y la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole. Es por ello que la libertad de expresión tiene una dimensión individual y una dimensión social.<sup>381</sup>

La libertad de expresión no sólo comprende el derecho de las personas a expresar sus propias ideas y opiniones<sup>382</sup>, sino también el derecho y la libertad de buscar y recibir informaciones e ideas de toda índole, requiere por un lado, que nadie sea arbitrariamente menoscabado o impedido de manifestar su propio pensamiento y representa, por tanto, un derecho de cada individuo; pero implica también, por otro lado, un derecho colectivo a recibir cualquier información y a conocer la expresión del pensamiento ajeno.

El concepto de libertad de información, desde la óptica social, desempeña un papel relevante en el control institucional, sea en relación con la gestión del Estado por la administración pública o en relación con los particulares con gran poder de influencia.

---

<sup>381</sup> Corte I.D.H, *Caso “La Última Tentación de Cristo” (Olmedo Bustos y otros) Vs. Chile*. Sentencia de febrero de 2001, Serie C No. 73.

<sup>382</sup> En consecuencia, tal como lo ha señalado la Corte Interamericana, “cuando se restringe ilegalmente la libertad de expresión de un individuo, no sólo es el derecho de ese individuo el que está siendo violado, sino también el derecho de todos a ‘recibir’ informaciones e ideas, de donde resulta que el derecho protegido por el artículo 13 tiene un alcance y un carácter especiales.

En ese sentido, señala la Corte Interamericana que la libertad de expresión es indispensable para la formación de la opinión pública. Es, en fin, condición para que la comunidad, a la hora de ejercer sus opciones, esté suficientemente informada; por ende, es posible afirmar que una sociedad que no está bien informada no es plenamente libre.<sup>383</sup>

A través del estándar democrático, la Corte Interamericana propone que la libertad de expresión es un valor que, si se pierde, pone en peligro la vigencia de los principios esenciales para la existencia de una sociedad democrática. La protección del derecho a expresar las ideas libremente se torna así fundamental para la plena vigencia del resto de los derechos humanos. En palabras de la Corte Interamericana la libertad de expresión es una piedra angular en la existencia misma de una sociedad democrática, siendo indispensable para la formación de la opinión pública.

La idea general de los derechos humanos, tratándose de la libertad de expresión se debe reconocer que hay aspectos de la misma que no pueden fácilmente explicarse en función de esta directa relación con los atributos inherentes o consustanciales de la persona humana. *Es decir, la libertad de expresión y su especial lugar como un derecho fundamental no pueden completamente explicarse por su relación con el desarrollo de la autonomía individual. Sobre la base de este tipo de fundamento es a veces difícil explicar por qué quienes reciben las expresiones de otros se encuentran obligados a tolerarlas*<sup>384</sup>.

---

<sup>383</sup> Corte I.D.H., *La Colegiación Obligatoria de Periodistas* (arts. 13 y 29 Convención Americana sobre Derechos Humanos). Opinión Consultiva OC-5/85, de noviembre de 1985. Serie A No. 5.

<sup>384</sup> Ver también el preámbulo de la Declaración Interamericana de Principios sobre la Libertad de Expresión, aprobada por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos en su sesión ordinaria No. 108 (octubre, 2000) que señala que se considera que “el derecho a la libertad de expresión no es una concesión de los Estados sino un derecho fundamental”.

En su evaluación sobre la situación de la Libertad de Expresión en 2,015 en El Salvador, la Relatoría Especial para la Libertad de Expresión de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) llama la atención sobre un incremento de la violencia contra los periodistas, durante 2,015 la Relatoría documentó 27 asesinatos de periodistas y trabajadores de medios de comunicación en circunstancias que podrían estar relacionadas a su profesión en los países de Latinoamérica , además de otros 12 casos en los que no es posible determinar sin una investigación exhaustiva el vínculo con la labor de informar<sup>385</sup>.

Estos casos presentan un conflicto entre libertad de expresión, por una parte, y derecho al honor y a la vida privada, por la otra. El aspecto colectivo de la libertad de expresión se traduce, en estos casos, en el empleo de una serie de criterios que otorgan a la libertad de expresión preferencia sobre el honor y la privacidad.

Esta idea es compartida por la Relatoría para la Libertad de Expresión establecida por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos como también por el Relator de la Comisión de Derechos humanos,<sup>386</sup> de las Naciones Unidas para la promoción y protección de la libertad de opinión y expresión<sup>387</sup>.

---

<sup>385</sup> La Asociación de Periodistas de El Salvador condenó el 11 de abril la orden de la Unidad de Investigación Financiera de la FGR contra el periódico digital La Página, para que se abstuviera de publicar información relacionada al caso penal contra el ex presidente Francisco Flores.

<sup>386</sup> Informe de la Relatoría para la Libertad de expresión en Informe Anual de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, 1999, OEA/Ser. L/V/II.106, Doc. 3 revista 13 abril 2000, pp. 18.

<sup>387</sup> El primero ha indicado los siguientes criterios para resolver los eventuales conflictos entre libertad de expresión y la protección del honor y la vida privada de los funcionarios públicos, (i) un sistema dual de protección, que distinga entre personas públicas y privadas, y que establezca límites más amplios al ámbito de la crítica aceptable para las primeras; (ii) la imposición sólo de sanciones civiles en caso que se demuestra que hubo real malicia en el uso de información falsa; (iii) la inmunidad del reporte fiel, aun cuando la información no sea correcta y pueda dañar el honor de alguna persona.



#### **4.2.3. Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (Protocolo de San Salvador<sup>388</sup>)**

Este Protocolo dentro de la protección Internacional de los derechos económicos, sociales y culturales, se puede visualizar desde dos ámbitos diferentes desde el ámbito regional, es decir el Interamericano a través de los órganos de control de los tratados, así como declaraciones y resoluciones de los distintos órganos; y el otro ámbito es en la forma Universal, a través las Declaraciones y Tratados creados por este<sup>389</sup>.

Así en relación a este punto la Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos, el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, establece que el derecho internacional concerniente a los derechos humanos se ha elaborado con el propósito de amparar toda la gama de derechos humanos que es preciso hacer efectivos para que las personas puedan vivir una vida plena, libre, segura y sana.<sup>390</sup>

Sobre las restricciones a la libertad, pues no se trata, de una libertad ilimitada, sino que las personas han de observar obligatoriamente todas

---

<sup>388</sup> El protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, aprobado y firmado en San salvador, El Salvador, en la XVIII Asamblea general de la OEA el 17 de noviembre de 1988, representó el punto culminante de una toma de conciencia -que surgió no solamente en el plano global, sino también a partir de los años 1979-1980, a escala regional de la OEA, a favor de una protección internacional de los derechos económicos, sociales y culturales más eficaz.

<sup>389</sup> En el plano sustantivo, el Protocolo de San Salvador consagró el derecho al trabajo (artículo 6), a las condiciones de trabajo justas (artículo 8), el derecho a la seguridad social (artículo 9), el derecho a la salud (artículo 10), el derecho a un medio ambiente sano (artículo 11), el derecho a la alimentación (artículo 12), el derecho a la educación (artículo 13), el derecho a los beneficios de la cultura (artículo 14), el derecho a la constitución y protección de la familia (artículo 15), los derechos del niño (artículo 16), y la protección de los ancianos (artículo 17), y de los minusválidos (artículo 18), y además la posibilidad de incorporar otros derechos o de ampliar los derechos ya reconocidos (artículo 22).

<sup>390</sup> "Derechos Humanos" [https://www.unhchr.ch/spanish/html/menu6/2/fs16\\_sp.htm](https://www.unhchr.ch/spanish/html/menu6/2/fs16_sp.htm) ,2016.

aquellas restricciones de su libertad que el legislador fórmula para la convivencia social, siempre en relación a los valores fundamentales del ordenamiento, la justicia, la seguridad jurídica y el bien común. Lo anterior establece que la libertad es restringible, pero al mismo tiempo por razones que atiendan a los valores fundamentales del sistema, lo que significa que no es restringible en virtud de razones cualesquiera.<sup>391</sup>

Con base en las disposiciones pertinentes de la Declaración Americana de 1,948, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, en su informe sobre El Salvador de 1,978, tomó en cuenta la situación de algunos derechos económicos, sociales y culturales; el año siguiente, en su informe sobre Haití igualmente tomó en cuenta los derechos a la educación, a la salud y al trabajo<sup>392</sup>.

El Protocolo de San Salvador invoca, en el preámbulo, *inter alía*, la estrecha relación existente entre la aplicación de los derechos económicos, sociales y culturales y la de los derechos civiles y políticos, los cuales forman un todo indisoluble. La protección de los derechos humanos ha obedecido a una distinción entre los derechos civiles y políticos por un lado y los derechos económicos, sociales y culturales por otro lado, una evolución<sup>393</sup>, a nivel

---

<sup>391</sup> Dicho en otras palabras, en la Constitución Salvadoreña, el derecho general de libertad no otorga una permisión ilimitada a hacer o no hacer lo que se quiera, sino que significa que toda persona puede hacer u omitir lo que quiera en la medida en que razones suficientes - consagración normativa de protección de terceros o de interés general- no justifiquen una restricción a la libertad (Sentencia de 14-XII- 95, Inc. 17-95).

<sup>392</sup> Significativamente en su informe anual referente a 1979-1980, la Comisión Interamericana constató la "relación orgánica" entre los derechos civiles y políticos y los derechos económicos, sociales y culturales, contribuyendo así para la superación de esta vieja dicotomía en el continente americano.

<sup>393</sup> "*Inter alía*" se traduce como "entre otras cosas". El término se utiliza a menudo en los documentos legales o en las actas de las reuniones de negocios cuando se necesita indicar que el elemento referido es sólo uno entre muchos. Manuel Ossorio, Diccionario de Ciencias Jurídicas Políticas y Sociales, 1ª Edición Electrónica, (Datascan, Ciudad de Guatemala, Guatemala), 521.

tanto global como regional, se desarrolló a partir de la adopción de los primeros instrumentos internacionales generales relativos a los derechos humanos<sup>394</sup>.

### **4.3. Sistema Universal de Protección de Derechos Humanos y la protección del derecho a la información**

A los instrumentos internacionales de derechos humanos y a sus Comités se les conoce como Sistema Universal de Protección de los Derechos Humanos o Sistema de Tratados de Derechos Humanos de Naciones Unidas. La Defensoría del Consumidor ha mantenido y fortalecido las relaciones con agencias de protección al consumidor en Centro América e Iberoamérica, con *Consumers International* y la Red Consumo Seguro y Salud; ha logrado importante cooperación financiera de la Unión Europea, Agencia de Cooperación de Corea (KOICA), Embajada de Taiwán y Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE), entre otros<sup>395</sup>. Sin embargo, se hará un análisis de cómo se protege el derecho a la libertad de información en el Sistema Universal de Protección de Derechos Humanos, como se desarrolla a continuación.

#### **4.3.1. Declaración Universal de Derechos Humanos (1948)**

La Declaración Universal de Derechos Humanos tiene como ideal común por el que todos los pueblos y naciones deben esforzarse, a fin de que tanto los

---

<sup>394</sup> En el proceso preparatorio de la II Conferencia Mundial de Derechos Humanos (Viena, junio de 1993), el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales insistió que es precisamente en los períodos de crisis económicas que se impone la plena vigencia de tales derechos, particularmente en relación con los miembros más vulnerables de la sociedad. Agregó que prácticas discriminatorias son condenadas en relación con los derechos políticos, pero persisten y son toleradas como lamentables “realidades” en relación con los derechos económicos, sociales y culturales. Añadió que es necesario que todos los Estados ratifiquen el Pacto de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (y no sólo de Derechos Civiles y Políticos), para lograr la indivisibilidad de los derechos humanos.

<sup>395</sup> *Ibidem*, 97.

individuos como las Instituciones, inspirándose constantemente en ella, promuevan mediante la enseñanza y la educación, el respeto a estos derechos, libertades y aseguren, por medidas progresivas de carácter nacional e internacional su reconocimiento, aplicación universal y efectiva, tanto entre los pueblos de los Estados miembros como entre los de los territorios colocados bajo su jurisdicción<sup>396</sup>.

En ese sentido, la declaración es aprobada por la Asamblea General el 10 de diciembre de 1948, designado como día de los derechos humanos. Es el documento, proclamado como ideal común por el que todos los pueblos y naciones deben esforzarse, enunciándose una amplia gama de derechos que abarcan todos los aspectos de la vida.

En su artículo 1 figura una célebre descripción de la idea de derechos humanos fundamentales todos los seres humanos que nacen libres e iguales en dignidad y derechos<sup>397</sup>.

El derecho a la información objeto de estudio, no ha sido regulado por la Constitución salvadoreña; se ha tratado de regular este derecho por medio de la libertad de expresión, de imprenta, del derecho de petición<sup>398</sup>. En la actualidad es a través del Artículo. 6 en el cual se protege este derecho, al establecer que toda persona puede expresar y difundir sus pensamientos, seguido por el Art. 101 de la Constitución; en ese sentido al analizar la Declaración Universal de Derechos Humanos, se desarrollara la libertad de expresión, ya que es por medio del cual se ha tratado de proteger.

---

<sup>396</sup> Preámbulo de la Declaración Universal de Derecho Humanos, considerando N<sub>o</sub> 8.

<sup>397</sup> El Sistema de Tratados de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, folleto informativo n<sup>o</sup> 30/Rev. 1, Naciones Unidas, Nueva York y Ginebra 2012, 4.

<sup>398</sup> *ibidem* 36

La Declaración en mención, enumera grupos concretos de derechos civiles, culturales, económicos, políticos y sociales, en los artículos del 22 al 28 se garantiza un conjunto de derechos económicos, sociales y culturales, con el importante reconocimiento, en el artículo 22 que toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derecho a la seguridad social<sup>399</sup>, a obtener mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional, habida cuenta de la organización y los recursos de cada Estado, la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, indispensables a su dignidad y al libre desarrollo de su personalidad.

En el apartado de los derechos económicos es donde la declaración tiene relación al tema objeto de estudio, al proteger la libertad de información y la economía para el desarrollo de todos los Estados; reconociendo además el derecho a la libertad de opinión y de expresión universal en la que los Estados miembros se comprometen a velar por que los derechos de las personas sean garantizados. El derecho en mención, además de facultar a las personas a la libertad de opinión y expresión, también otorga la facultad a investigar y recibir información necesaria a todo individuo para el goce de los demás derechos<sup>400</sup>.

Para ello, la declaración faculta a las personas que busquen información útil y pertinente para el cumplimiento de sus necesidades y para el disfrute de demás derechos relacionados a la economía, como lo es el de recibir

---

<sup>399</sup> La Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos COPREDEH, Declaración Universal de Derechos Humanos versión Comentada, Guatemala, 2011, 34. <https://www.copredeh.gob.gt>, sitio consultado el día 11 de abril de 2015. Respecto al derecho a la seguridad social ha establecido que es fundamental para garantizar a todas las personas su dignidad humana frente a circunstancias que les privan de su capacidad para ejercer plenamente sus derechos.

<sup>400</sup> Artículo 19 de la Declaración Universal de Derechos Humanos.

información sobre determinado bien o servicio, ya sea por medio de los agentes económicos o por los usuarios.

Como se observa el derecho a la libertad de expresión, está relacionado al derecho a la información, reconocido no sólo a nivel nacional, sino como un derecho universal, en el que los Estados partes se comprometen a proteger este y los demás derechos que toda persona posee, para el bienestar y la seguridad social.

#### **4.3.2. Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1996)**

Los tratados y pactos establecen normas internacionales fundamentales de para la protección y promoción de los derechos humanos, es en el artículo 19 del pacto objeto de estudio<sup>401</sup>, donde se protege el derecho a la libertad de expresión, ya que igual a la declaración antes analizada se desarrollará en el pacto el derecho a la libertad de expresión; en ese sentido, el párrafo 1 del artículo en mención prevé la protección del derecho de otra persona a no “ser molestado a causa de sus opiniones”.

El párrafo 2 establece la protección del derecho de libertad de expresión, que comprende no sólo la libertad de “difundir informaciones e ideas de toda índole” sino también la libertad de buscarlas, recibirlas y difundirlas, sin consideración de frontera, a través de cualquier medio, ya sea oralmente, por escrito o en forma impresa o artística o por cualquier otro procedimiento de su elección.

---

<sup>401</sup> Adoptado y abierto a la firma, ratificación y adhesión por la Asamblea General de las Naciones Unidas en resolución 2200 A (XXI), de 16 de diciembre de 1996, entrada en vigor el 23 de marzo de 1976, de conformidad con el artículo 49 del pacto en mención, constituyendo un eje fundamental del Sistema de Protección de Derechos Humanos. Ratificado por El Salvador, mediante Decreto Legislativo N.º 27 de noviembre de 1979, luego ratificado en el mismo mes y año.

Este instrumento contiene la formulación moderna de la libertad de expresión e imprenta para adaptarla al derecho a la información; como se puede apreciar el derecho a la libertad de expresión otorga el derecho de buscar (investigar), recibir y difundir informaciones, opiniones e ideas por cualquier medio, de tal manera que el derecho a la información es más amplio debido a que extiende la protección, no solo a la búsqueda y difusión sino también a recibir informaciones.

En efecto, a fin de conocer el régimen de la libertad de expresión en la legislación y en la práctica, es en el equilibrio, entre el principio de la libertad de expresión, esas limitaciones y restricciones lo que determina el ámbito real del derecho de la persona a difundir y recibir información<sup>402</sup>. En ese sentido, el párrafo 3 del artículo en mención señala expresamente que el ejercicio del derecho a la libertad de expresión entraña deberes y responsabilidades especiales, por esa razón se emiten ciertas restricciones del derecho en interés de terceros o de la población en su conjunto.

No obstante, cuando un Estado parte considera procedente imponer ciertas restricciones al ejercicio de la libertad de expresión, éstas no deberán poner

---

<sup>402</sup> A manera de ejemplo, se destaca la *Sentencia T-298/09, de 23 de abril de 2009, de la Corte Constitucional de Colombia al reconocer expresamente en varios fallos que “el marco general de las limitaciones admisibles a la libertad de expresión, lo proveen los artículos 19 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, y 13 de la Convención Americana de Derechos Humanos, que orientan la interpretación del Art. 20 de la Carta (Constitucional colombiana) y demás normas concordantes. Asimismo, en Sentencia T-391/07, de 22 de mayo de 2007, de la misma corte del tribunal colombiano “revela que las limitaciones a las libertades de expresión (en sentido estricto), información y prensa, para ser constitucionales, deben cumplir con los siguientes requisitos básicos: (1) estar previstas de manera precisa y taxativa por la ley, (2) perseguir el logro de ciertas finalidades imperativas, (3) ser necesarias para el logro de dichas finalidades, (4) ser posteriores y no previas a la expresión, (5) no constituir censura en ninguna de sus formas, lo cual incluye el requisito de guardar neutralidad frente al contenido de la expresión que se limita, y (6) no incidir de manera excesiva en el ejercicio de este derecho fundamental. Para observar más sentencias consultar la Relatoría Especial para la Libertad de Expresión, Comisión Interamericana de Derechos Humanos, Jurisprudencia Nacional sobre Libertad de Expresión y Acceso a la Información, 24.*

en peligro ese derecho en sí mismo; por tanto, estas restricciones deben estar expresamente tipificadas, únicamente pueden imponerse por una de las razones establecidas en los apartados “a)” y “b)”<sup>403</sup> del párrafo 3.

---

<sup>403</sup> Artículo 19 Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, literalmente establece: a) Asegurar el respeto a los derechos la reputación de los demás; b) La protección de la seguridad nacional, el orden público, la salud o la moral pública.



## **CAPÍTULO V**

### **ROL DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR COMO ENTE ENCARGADO DE PROTEGER LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES**

Este capítulo trata de demostrar cual es el papel que realiza el Estado salvadoreño a través de la Defensoría del Consumidor, respecto a proteger los derechos de los consumidores del servicio público de telefonía móvil, como de resolver denuncias interpuestas por consumidores contra proveedores de telefonía, a través del centro de Solución de Controversias y Tribunal Sancionador, y como forma de conocimiento de los proveedores más denunciados.

La Defensoría del Consumidor asume un rol activo en la defensa de los derechos de los consumidores, utilizando los mecanismos que la ley señala para garantizar una real y efectiva justicia retributiva.

De igual manera conoce y resuelve de manera objetiva y gratuita, agilizando las quejas que estos presenten, dentro los términos y procedimientos legales que se establecen para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de los agentes económicos reguladas por la norma en materia de Derecho de Consumidor, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan.

#### **5.1. Proveedores más denunciados por semestre, durante el 2014**

Es preciso aclarar que el conteo se refiere a que la Defensoría del Consumidor utiliza en si el mecanismo para conocimiento público de los

proveedores más denunciados en cada semestre, con el fin de contribuir a un mayor respeto de derechos de los consumidores y fomentar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor,<sup>404</sup> en este caso en el año 2014.

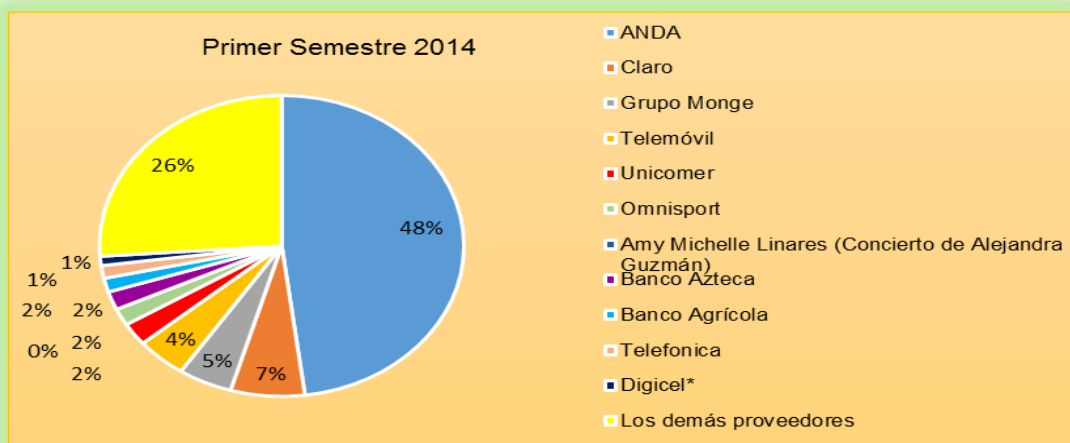
### Primer Semestre 2,014

Proveedor	ene	feb	mar	abr	may	jun	Total
ANDA	427	581	502	424	536	449	2,919
Claro	86	70	59	60	80	45	400
Grupo Monge	68	66	41	30	44	43	292
Telemóvil	51	39	48	31	57	46	272
Unicomer	21	28	19	30	26	25	149
Omnisport	21	14	17	18	20	21	111
Amy Michelle Linares (Concierto de Alejandra Guzmán)	0	0	0	0	0	0	0
Banco Azteca	21	25	27	17	18	12	120
Banco Agrícola	13	11	13	22	16	16	91
Telefónica	19	12	16	13	11	12	83
Digicel	13	10	9	11	7	11	61
Los demás proveedores	341	294	269	193	265	226	1,588
<b>Total*</b>	<b>1,081</b>	<b>1,150</b>	<b>1,020</b>	<b>849</b>	<b>1,080</b>	<b>906</b>	<b>6,086</b>

<sup>404</sup> Aida Elena Rivas Funes, Oficial de Información de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Defensoría del Consumidor.

\*DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR, Estadísticas del Centro de Solución de Controversias, Solicitud de Información 038-2016. Usualmente se presentan sólo los 10 proveedores más denunciados, pero se decidió ampliar la tabla para mostrar al operador Digicel que se encuentra en la posición 11. Es necesario mencionar que la Defensoría del Consumidor, no solo atiende denuncias de telefonía o telecomunicaciones, también atiende denuncias contra cualquier agente económico que presta alquiler o vende bienes y servicios, como se muestra en la anterior tabla, en virtud que no hay colectivos determinados.

De igual forma se aprecia en la anterior grafica que el proveedor que ocupa el lugar número dos es claro, con un total de cuatrocientas denuncias realizadas por usuarios del servicio público de telefonía, observando asimismo que en el primer semestre son cuatro proveedores de telefonía más denunciados. Para mejor ilustración se muestra en la siguiente grafica el porcentaje de denuncias<sup>405</sup> del primer semestre de los 10 proveedores más denunciados, en el que se observa que el proveedor con mayores denuncias es ANDA con un total de 2919 denuncias de enero a junio de 2014.



<sup>405</sup> Gráfico de pastel elaborado por el equipo investigador.

## Segundo Semestre 2,014

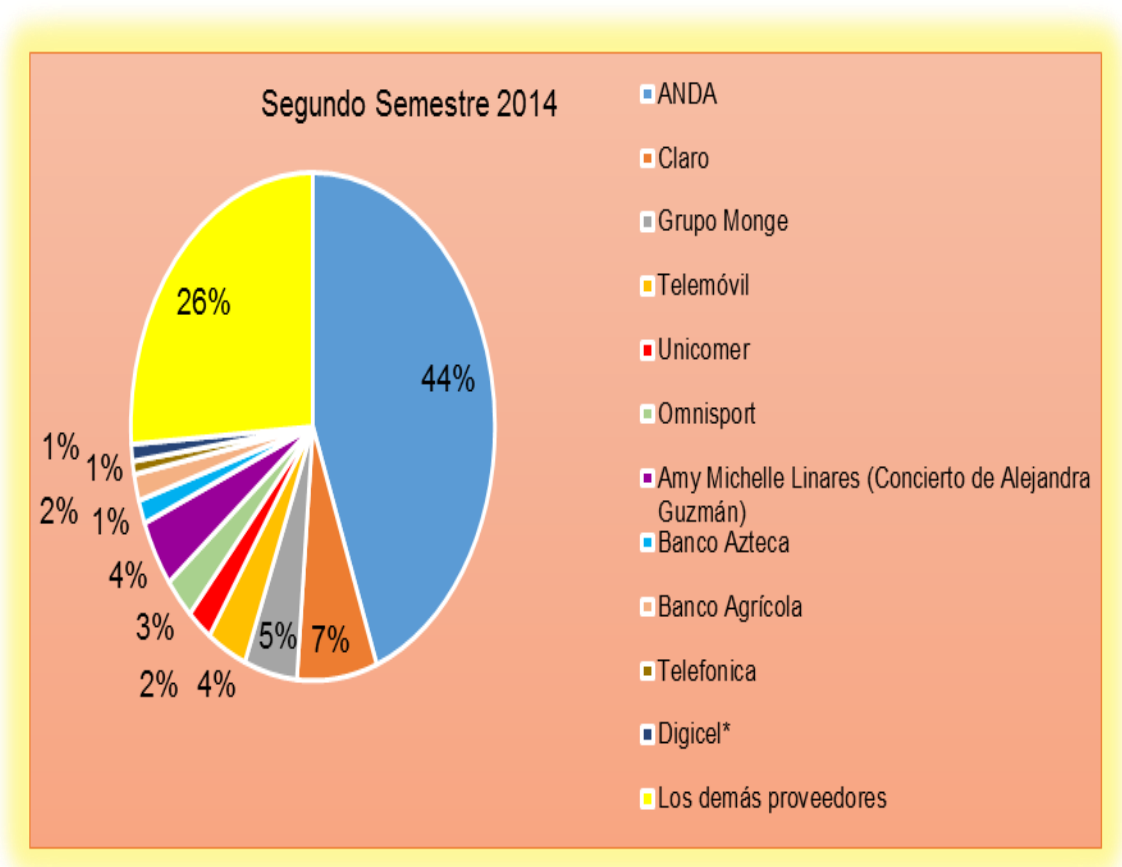
Proveedor	jul	ago	Sep	oct	Nov	dic	Total
ANDA	518	421	370	345	370	277	2,301
Claro	71	54	64	79	49	52	369
Grupo Monge	51	33	39	40	40	41	244
Telemóvil	40	26	25	37	27	28	183
Unicomer	22	21	24	16	17	14	114
Omnisport	24	20	19	21	32	24	140
Amy Michelle Linares (Concierto de Alejandra Guzmán)	3	87	69	44	12	7	222
Banco Azteca	13	11	13	14	16	11	78
Banco Agrícola	13	16	16	16	11	16	88
Telefónica	10	3	5	8	11	6	43
Digicel	9	4	15	10	13	5	56
Los demás proveedores	245	194	243	235	215	224	1,356
<b>Total*</b>	<b>1,019</b>	<b>890</b>	<b>902</b>	<b>865</b>	<b>813</b>	<b>705</b>	<b>5,194</b>

\*DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR. Estadísticas del Centro de Solución de Controversias, Solicitud de Información 038-2016.

En el segundo semestre que comprende del mes de julio a diciembre de 2,014 los proveedores de bienes y servicios ocupan el mismo lugar con la diferencia que ANDA disminuyo 618 denuncias, claro 31, Grupo Monge 48, Telemóvil 89, Unicomer 35, Omnisport aumento 29 denuncias, el concierto de Alejandra Guzmán que solo aparece en el segundo semestre en posición

posicionándose el séptimo lugar con 222 denuncias, Banco Azteca disminuyo en el segundo semestre 42 denuncias, Banco Agrícola 3, Telefónica 40, Digicel 5 y los demás proveedores disminuyeron 232, haciendo un total de diferencia entre el primer semestre y el segundo semestre de 892 denuncias menos.

En la siguiente gráfica<sup>406</sup> se muestra el porcentaje correspondiente de denuncias del segundo semestre.



Uno de los casos más emblemáticos en el segundo semestre del año 2014, es el concierto de Amy Michelle Linares (Alejandra Guzmán), ocupando el

<sup>406</sup> Grafica de pastel diseñado por el equipo investigador.

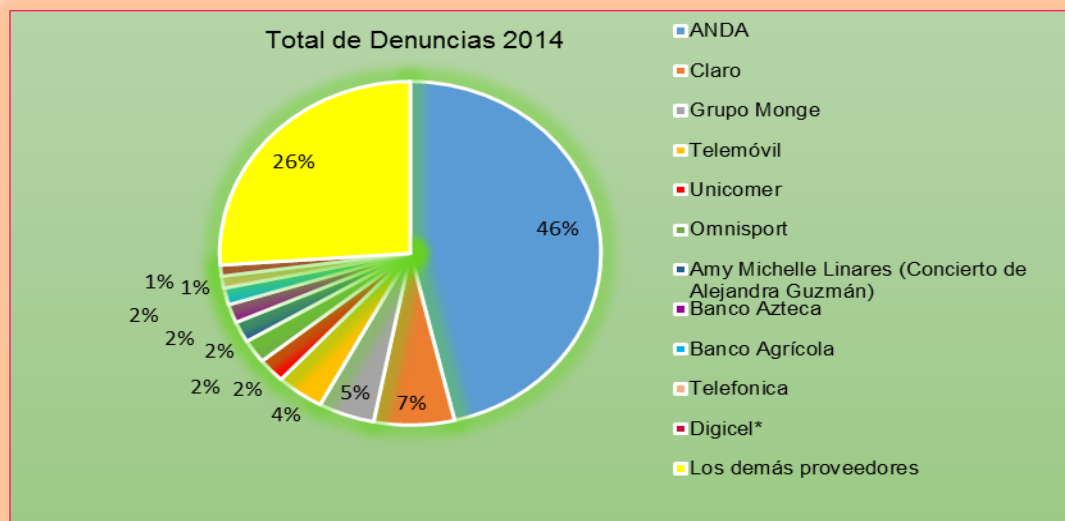
séptimo lugar de los proveedores más denunciados, en el cual por la magnitud del grupo de consumidores afectados 222, decidieron denunciar este concierto.

#### 5.1.1. Cuadro comparativo de denuncias por semestre, durante el 2014

<b>Proveedor</b>	<b>1 semestre</b>	<b>2 semestre</b>	<b>Total Anual</b>
ANDA	2,919	2301	5,220
Claro	400	369	769
Grupo Monge	292	244	536
Telemóvil	272	183	455
Unicomer	149	114	263
Omnisport	111	140	251
Amy Michelle Linares (Concierto Alejandra Guzmán)	0	222	222
Banco Azteca	120	78	198
Banco Agrícola	91	88	179
Telefónica	83	43	126
Digicel	61	56	117
Los demás proveedores	1,588	1356	2,944
<b>Total*</b>	<b>6,086</b>	<b>5194</b>	<b>11,280</b>

\*DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR, Estadísticas del Centro de Solución de Controversias, Solicitud de Información 038-2016.

En esta tabla se compara el primer semestre y segundo semestre de los proveedores más denunciados, y se muestra el total de denuncias anual que son 11,280 de las cuales unas se resuelven en el Centro de Solución a Controversias y otras en el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor<sup>407</sup>. Para mejor ilustración ese muestra el porcentaje<sup>408</sup> anual por cada proveedor del conteo de los 10 proveedores más denunciados.



## 5.2. Proveedores más denunciados del sector de telecomunicaciones en general, durante el 2014

Proveedor	e	F	m	a	m	j	J	a	s	o	n	d	Tota
2. Claro	86	70	59	60	80	45	71	54	64	77	46	51	763

<sup>407</sup> Obteniendo esta Institución una carga laboral, debido a que no solo resuelve denuncias presentadas por consumidores del servicio público de telefonía, sino también de otros bienes y servicios prestados por los demás proveedores, resolviendo de acuerdo a lo señalado en la Ley de Protección al Consumidor y leyes especiales dependiendo el caso en concreto.

<sup>408</sup> Gráfica de pastel diseñada por el equipo investigador.

4. Telemóvil	51	39	48	31	57	46	40	26	25	36	25	26	450
10. <b>Telefónica</b>	18	12	15	12	11	12	10	3	5	8	11	6	123
11. Digicel	13	10	9	11	7	11	9	4	15	10	12	4	115
Total*	16	13	13	11	15	11	13		10	13			1,45
	8	1	1	4	5	4	0	87	9	1	94	87	1

\*DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR, Estadísticas del Centro de Solución de Controversias, Solicitud de Información 038-2016.

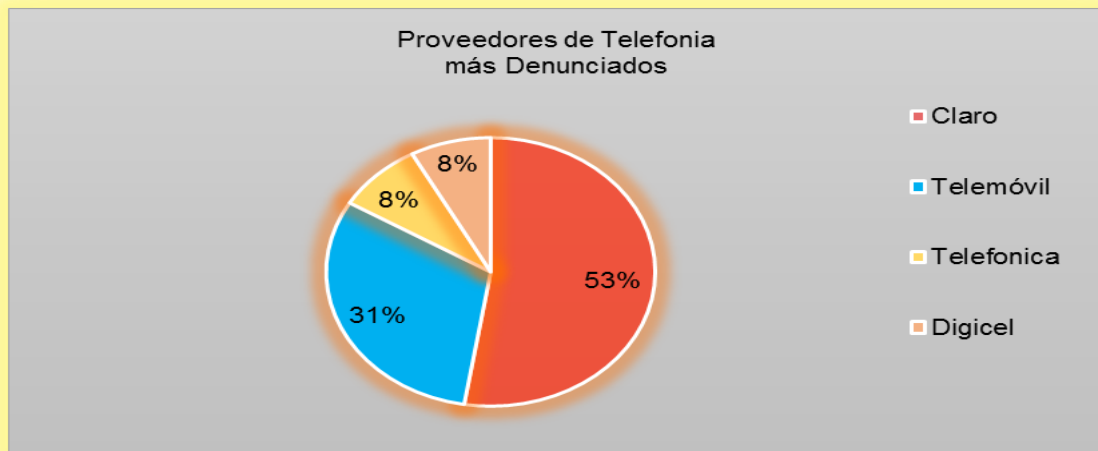
En la anterior tabla se presentan los proveedores de telefonía más denunciados, siendo claro el que ocupa el segundo lugar con 763, seguido por Telemóvil con 450 denuncias, le sigue el operador telefónica con 123 denuncias, así Digicel con 115 denuncias, en total 1451 denuncias solo del área de telefonía anual.

Las diferencias en el total de denuncias entre el primer semestre, segundo semestre y el cuadro comparativo anual se deben a que en algunas ocasiones son denuncias por otros productos no relacionados a las telecomunicaciones, por ejemplo, los casos en los que las compañías telefónicas se les denuncian por laptops que pertenecen al sector de equipo informático.

En la siguiente grafica<sup>409</sup> se muestra el porcentaje de denuncias sólo de telefonía en general, es decir de todo el país en el que se observa que claro, telemóvil, telefónica y Digicel son los cuatro proveedores más denunciados.

<sup>409</sup> Gráfica de pastel diseñada por el equipo investigador.





DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR, Estadísticas del Centro de Solución de Controversias, Solicitud de Información 038-2016.

### 5.3. Proveedores más denunciados de telefonía en el departamento de San Salvador, durante el 2014

Proveedor	e	f	m	a	m	j	j	A	s	o	n	d	T
Claro	52	37	33	29	40	21	38	28	25	32	24	20	379
Telemóvil	20	14	13	13	24	24	12	12	9	11	9	8	169
Telefónica	9	8	8	4	7	7	6	2	3	4	3	1	62
Digicel	6	7	6	6	4	9	6	2	4	4	6	1	61
TOTAL*	87	66	60	52	75	61	62	44	41	51	42	30	671

En este apartado se representa en tabla de contenido y se grafica el porcentaje de las denuncias del sector telecomunicación (telefonía), sólo del Departamento de San Salvador durante el 2014, ya que es Departamento objeto de estudio.



Se puede apreciar que, en la mayoría de las tablas de contenido mostradas la mayoría de denuncias interpuestas por usuarios del servicio público de telefonía son contra Claro, Telemóvil, Telefónica y Digicel con un total de 671 denuncias anual, colocándose así, en los proveedores del servicio público de telefonía móvil que más vulneran los derechos de los consumidores, tanto a nivel de país como a nivel del departamento.

En el Departamento de San Salvador, claro es el proveedor que ocupa el primer lugar en el rubro de telefonía con un total de 379 denuncias con un porcentaje del 57 %, seguido por el proveedor telemóvil con 169 denuncias, ambos haciendo un porcentaje del 82 % solo de dos proveedores más

denunciados; es decir que estos dos proveedores son los que más violentan los derechos de la población consumidora de este servicio, seguido por telefónica con un porcentaje del 9 % con 62 denuncias haciendo un total del 91 % y por último el operador Digicel también con el 9% con 61 denuncias, haciendo así el total del 100%.

**5.3.1. Denuncias de telefonía cerradas en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor en el departamento de San Salvador, durante el 2014**

<b>Solución</b>	<b>E</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>	<b>T</b>
Avenimiento	50	38	42	34	49	40	50	34	24	28	29	27	445
Conciliación	15	26	23	15	23	20	27	15	21	23	14	11	233
Desistimiento	3	0	2	4	3	2	1	0	3	2	2	2	24
Falta de Ratificación y Prevención	0	0	2	2	0	0	2	2	3	0	0	0	11
<b>TOTAL*</b>	<b>68</b>	<b>64</b>	<b>69</b>	<b>55</b>	<b>75</b>	<b>62</b>	<b>80</b>	<b>51</b>	<b>51</b>	<b>53</b>	<b>45</b>	<b>40</b>	<b>713</b>

\*DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR, Estadísticas del Centro de Solución de Controversias, Solicitud de Información 044-2016.

En la tabla anterior muestra las denuncias recibidas en el Centro de Solución de Controversias, ya que es la primera etapa procesal donde la Defensoría del Consumidor a través del Centro de Solución de Controversias certifica las resoluciones finales al Tribunal Sancionador.

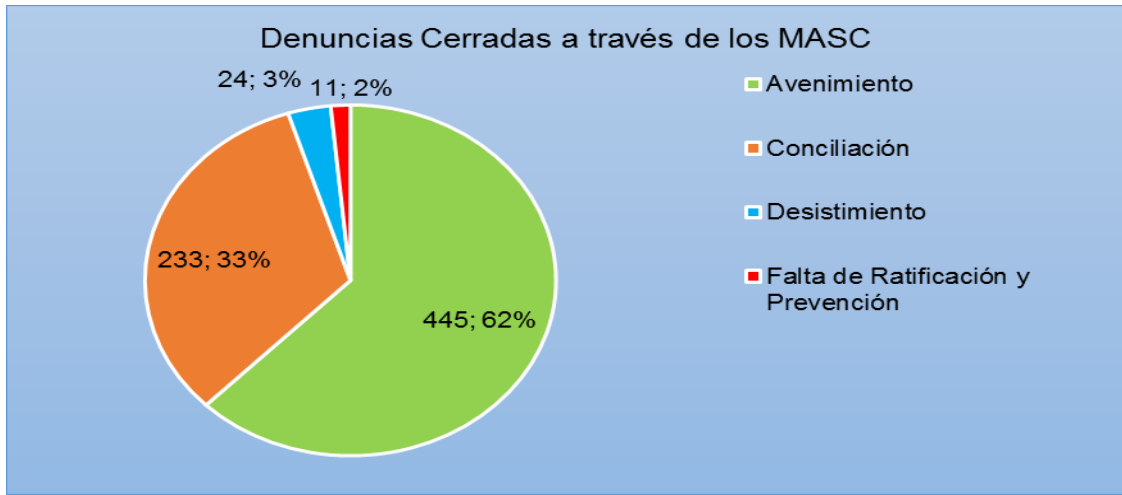
En el avenimiento el proveedor accedió a la solicitud del consumidor luego de la intervención de la Defensoría del Consumidor; en la conciliación para llegar a una solución, se requiere que el consumidor y un representante del proveedor se avoquen a una audiencia conciliatoria para que este sancione, resuelva o declare la resolución que le competa en las instalaciones de la Defensoría del Consumidor para llegar a un acuerdo.

En el desistimiento se establece cuando el consumidor expresa que ya no desea continuar con el proceso de solución de su denuncia; concluida la etapa de avenimiento sin arreglo o habiendo incumplido el acuerdo de avenimiento, la parte consumidora debe ratificar la denuncia por cualquier medio y cuando corresponda, la Defensoría le prevendrá, a efecto que presente la documentación necesaria para continuar con el procedimiento, la prevención procede cuando la denuncia tuviere defectos u omisiones que deben ser subsanados o corregidos por el denunciante, el Tribunal Sancionador prevendrá por una sola vez al denunciante para que en un plazo no mayor de tres días contados a partir del día siguiente al de la respectiva notificación, subsane la prevención<sup>410</sup>.

Para mejor ilustración se grafica en porcentajes las denuncias cerradas de consumidores del servicio público de telefonía, resueltas por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor.

---

<sup>410</sup> DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR, Centro de Solución a Controversias, solicitud de información 044-2016.



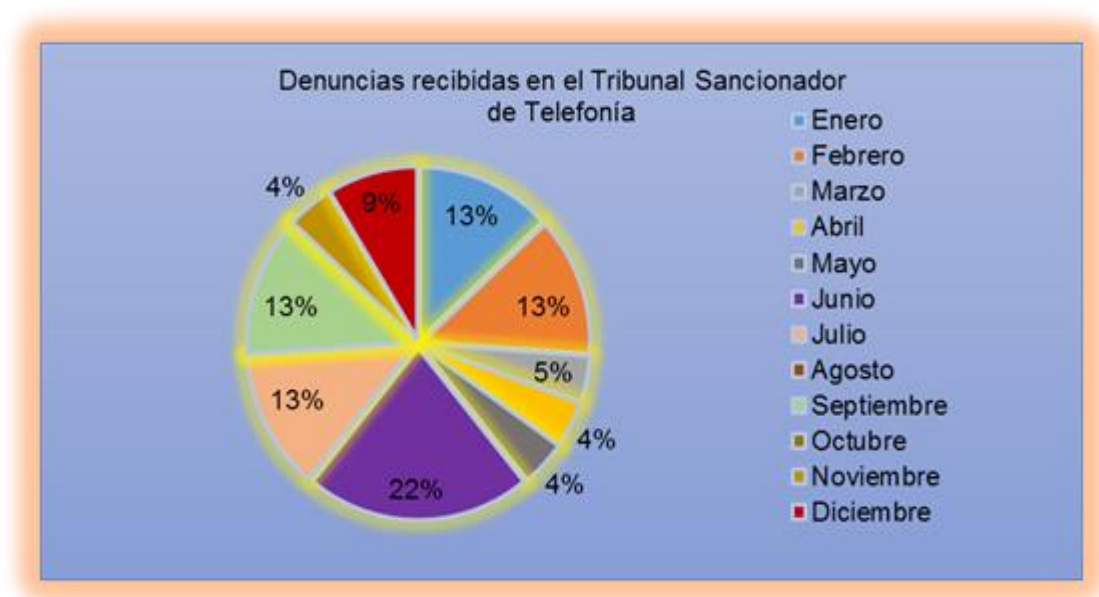
**5.3.2. Denuncias de telefonía recibidas en el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor en el Departamento de San Salvador, durante el 2014**

En la siguiente tabla se muestra el total denuncias recibidas en el Tribunal Sancionador en el año 2,014 interpuestas por consumidores del servicio público de telefonía del Departamento de San Salvador, estas denuncias se presentan en caso que no se logre una solución por medio de los Medios Alternos de Solución de Controversias, siendo las denuncias remitidas al Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor para que dentro del proceso Sancionatorio Administrativo establezca si por parte del agente económico hubo o no violaciones a los preceptos incumplidos en la Ley de Protección al Consumidor, y sancionar al proveedor o absolverlo dependiendo el caso.

MES	CANTIDAD DENUNCIAS RECIBIDAS EN TRIBUNAL SANCIONADOR*
Enero	3
Febrero	3

Marzo	1
Abril	1
Mayo	1
Junio	5
Julio	3
Agosto	0
Septiembre	3
Octubre	0
Noviembre	1
Diciembre	2
Total:	23

\*DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR, Estadísticas Tribunal Sancionador, Solicitud de Información 038-2016. Para mayor ilustración durante el año 2014 se muestra en porcentajes<sup>411</sup> el total de denuncias.



<sup>411</sup> Gráfica de pastel elaborada por el equipo investigador.

#### **5.4. Detalle de las resoluciones emitidas por semestre por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, durante el 2014**

En el primer semestre, según datos publicados en la página web de la defensoría del consumidor<sup>412</sup>, en este semestre solo hay denuncias en el mes de febrero y marzo, por vulnerar el artículo 28<sup>413</sup> letra a) se refiere a desatender las solicitudes del consumidor de acceso a rectificación, modificación y cancelación de datos, absolviendo a Equifax, en relación al artículo 30 letra a)<sup>414</sup> que se refiere a las sanciones impuestas que van desde cien hasta trescientos salarios mínimos mensuales del sector comercio y servicios.

Asimismo, en relación con el artículo 28 letra i) que señala las infracciones graves como es el de proporcionar y transmitir datos de los consumidores que no sean exactos o veraces, siendo estos los artículos más vulnerados y las sanciones de las que se hacen acreedores por infringir la normativa legal.

Excepto en marzo que esta una resolución por incumpliendo de contrato, es decir que no entregaron los bienes o prestaron el servicio en los términos contratados. Los números de referencias de las resoluciones en el primer semestre del año 2014 son las siguientes; febrero la referencia 382-12, en marzo 356-12, 386-12, 418-11 correspondiendo a denuncias contra Telemóvil. En el segundo semestre las denuncias realizadas corresponden al mes de abril y mayo, siendo la misma normativa legal vulnerada que en el

---

<sup>412</sup> <https://www.defensoria.gob.sv>.

<sup>413</sup> El artículo 28 letra a) de LRSIHCP, se refiere a las infracciones graves respecto a desentender las solicitudes del consumidor de acceso a rectificación, modificación y cancelación de datos de las personas.

<sup>414</sup> Este artículo señala que las sanciones van desde trescientos salarios mínimos mensuales del sector comercio y servicios; de existir reincidencia en estas infracciones, las subsiguientes se consideraran muy graves.

primer semestre, los números de referencia son las siguientes: 383-12, 387-12, 246-13 y en mayo la referencia 259-13 todas contra Telemóvil.

Las resoluciones por cada mes anteriormente detalladas, bajo las referencias 382-12, 356-12, 386-12, 418-11, 383-12, 387-12, 246-13 y 259-13, solicitadas a la Defensoría del Consumidor, resolvió que se encuentran con recurso de revocatoria pendiente por resolverse por el Tribunal Sancionador<sup>415</sup>.

En ese sentido, la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia de la Defensoría del Consumidor, solo proporcionó tres resoluciones del año 2,014 es cuando se sanciona a los proveedores de servicios de telecomunicaciones por publicidad engañosa es de establecer que dicha resolución se encuentra bajo número de referencia 1269-14, sanción a proveedor de servicios de telecomunicaciones por falta de información en los sorteos y promociones con número de referencia (436-11)<sup>416</sup> y sanción a proveedor de servicios de telecomunicaciones por no

---

<sup>415</sup> Por tanto, al encontrarse aun en trámite, su contenido se encuentra reservado de forma total por 3 años, conforme al índice de Información Reservada, publicado en la sección Gobierno Abierto del sitio web [www.defensoria.gob.sv](http://www.defensoria.gob.sv), numeral 7, documentos pertenecientes a la Presidencia del Tribunal Sancionador, "Procesos administrativos sancionadores abiertos", con base al Artículo 19 literales e, f, g y h de la Ley de Acceso a la Información Pública. Motivo de la reserva: Al encontrarse en una etapa previa a adoptar una decisión definitiva, por formar parte de procesos deliberativos, el acceso a esta información debe considerarse reservada; ya que el acceso a esta información puede causar un serio perjuicio a los procesos de denuncias recibidas, y puede comprometer su resultado, o genera ventajas indebidas a una persona en perjuicio de un tercero. Según, Defensoría del Consumidor, Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia, resolución de entrega de información solicitud Número 017/2016.

<sup>416</sup> Esta información se debe a la petición de información pública número 017-2016 de la Defensoría del Consumidor de fecha veinte de abril del año 2016; dicho lo anterior se resolvió de la siguiente manera: sancionar a la sociedad Telemóvil El Salvador, con la cantidad de cuatrocientos seis dólares con veinte centavos de dólar de lo Estados Unidos de América (\$406.20), equivalentes a dos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, en concepto de multa por la infracción prevista en el artículo 42 letra e) en relación al artículo 15 de la Ley de Protección al Consumidor, al no cumplir con la promoción vinculada a la oferta realizada a la consumidora en las condiciones, términos y restricciones previamente establecidos debido a que una consumidora que adquirió un plan con AMNET y TIGO.



entregar los bienes en los términos contratados con número de referencia 418-11<sup>417</sup>.

#### **5.4.1. Análisis de resoluciones emitidas por el Tribunal Sancionador Referencia N° 1269-14**

Como ejemplo de publicidad engañosa se destaca la siguiente resolución<sup>418</sup>: señala la Asociación<sup>419</sup>, que interpone denuncia contra Telemóvil por ordenar publicar el anuncio en el periódico "El diario de Hoy" el día veinticinco de julio de dos mil catorce, el cual contenía las siguientes leyendas, en la parte superior, *"Despertá tu vida Smart con el que recibes más y pagas menos Te devolvemos lo que pagas en saldo para hablar a TODAS LAS REDES"*.

En la parte media, junto a la imagen de un teléfono celular con íconos de aplicaciones móviles, *"Alcatel POP CJ Antes \$64.99 Precio \$53.99"*. Y en la parte inferior del anuncio, las condiciones de la oferta con un tamaño de letra menor *"promoción válida del 25 al 27 de julio de 2014 o mientras duren existencias\* precios incluyen IVA\* paquete de bienvenida incluye el valor del Smartphone adquirido en saldo para hablar y mensajear a red móvil tigo + 1gb de navegación... "*.

La información que aparece en el texto más destacado hace referencia a que los consumidores que adquiriesen el producto ofrecido recibirían el monto

---

<sup>417</sup> Asimismo, con el objeto de ilustrar mejor la labor que realiza el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor en su rol de ente protector y garante de los derechos de los consumidores, se realizó otra petición de resoluciones a la Defensoría para ejemplificar más casos del servicio público de telefonía de la cual se logró obtener una resolución más, referida a la figura antes mencionada; a continuación, se analizan.

<sup>418</sup> Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, Referencia: 1269-14 (El Salvador, Ley de Protección al Consumidor, 2015).

<sup>419</sup> Asociación Centro para la Defensa del Consumidor, en el ejercicio de la facultad para representar a las personas consumidoras establecida en el artículo 162 de la LPC.

pagado por el teléfono celular, en saldo para hablar a todas las redes de telefonía, mientras que las restricciones finales señalan que dicho monto se devolverá en saldo para hablar y mensajear únicamente a red Tigo móvil.

La falsedad de la publicidad radica en las condiciones que se describen al final del anuncio, las cuales contradicen y restringen completamente la posibilidad de cumplir con lo ofrecido en el primer componente del comunicado publicitario. Además, a efecto de mejor proveer se solicitó la opinión al Consejo Nacional de la Publicidad<sup>420</sup>.

Las abogadas de la sociedad, expusieron que si difundieron el anuncio mencionado, asimismo, señalaron que no obstante lo anterior, la promoción fue activada a 856 clientes a quienes no se les aplicó ninguna restricción; es decir, se les respetó la oferta principal contenida en el mensaje captatorio y por tanto recibieron el valor del "Smartphone" en saldo para hablar a todas las redes; aseguraron, que lo antes dicho puede acreditarse con el detalle técnico de los clientes activados a la oferta y su resumen, en los que se verifica el número total de clientes que activaron la oferta, el valor del teléfono aplicado en saldo y el uso del saldo para hablar a todas las redes.

Por otra parte, manifestaron que el día catorce de agosto de dos mil catorce, su representada publicó una "FE DE ERRATA"<sup>421</sup> en dos de los periódicos de

---

<sup>420</sup> La certificación de la opinión emitida por el Consejo Nacional de la Publicidad, el día veintidós de agosto de dos mil quince, a través de la Comisión de Autorregulación Publicitaria declaró que la lectura del texto principal, se evidencia una contradicción en la información. ya que, al leer las restricciones de la promoción u oferta, se verifica una contraposición con lo expuesto en su parte principal.

<sup>421</sup> Si bien se publicó una fe de errata, ésta, *per se*, no exime de responsabilidad, pues la publicidad fue difundida, máxime, cuando transcurrieron más de quince días después de la fecha en que se publicó la promoción. Finalmente, se debe resaltar que el Consejo Nacional de la Publicidad, el cual, por medio de la Comisión de Autorregulación Publicitaria, emitió el acuerdo, declarando que se evidencia una contradicción en la información.

mayor circulación, el *"Diario de Hoy"* y *"La Prensa Gráfica"*, señalándose en la misma que *"Por un error involuntario en la publicación del día viernes 25 de julio de 2014 de Tigo Smart versión Alcatel One Touch, el mensaje principal "Te devolvemos el saldo para hablar a todas las redes", difería con las condiciones al pie del anuncio, específicamente en el siguiente punto: "El saldo no aplica para hablar a otras redes", siendo lo correcto "El saldo aplica para hablar a otras redes".*

De igual manera, adujeron que Telemóvil El Salvador, S.A. de C.V. mediante la página de *"Transparencia Activa (<http://www.transparenciaactiva.gob.sv/>)"* el día trece de agosto de dos mil catorce, difundió "que todos los clientes que aplicaron a la promoción (un total de 856) obtuvieron los beneficios de la misma pues por la compra de su Smartphone Alcatel C1 del 25 al 27 de julio, se les acreditó \$53.99 en saldo para hablar a todas las redes, con una vigencia de 30 días...".

En consecuencia, argumentaron que no se infringió el principio de veracidad, pues se cumplió con lo ofrecido en la parte destacada de la publicidad, y siendo que la realidad del producto coincidía con lo ofrecido, los hechos denunciados no pueden configurar la infracción por ordenar publicidad engañosa o falsa, por lo que solicitaron se absolviera a su representada.

En cuanto a las condiciones esenciales de la promoción, por sí mismo, es capaz de inducir a error, engaño o confusión a los consumidores, pues estos no tendrían claridad sobre cuál de las condiciones sería aplicada en el momento de la contratación, a menos que se presentaran al establecimiento del proveedor a solicitar su explicación. Por ello, en el contexto de la LPC, la publicidad engañosa o falsa esta se configura con

el simple hecho de difundirse y exponer su contenido a un número indeterminado de consumidores, pues por su naturaleza la publicidad comercial se vale de medios de comunicación con un alcance nacional o regional; y no se desvirtúa porque el proveedor con posterioridad a la misma, cumpla con las condiciones más favorables a los consumidores que llegaron a su establecimiento comercial a contratar el bien o el servicio.

Agregado a lo anterior se puede destacar que la afectación que produce la publicidad engañosa, tiene un carácter predominantemente difuso; es decir, que los afectados con la misma no solo fueron los consumidores que se presentaron a la proveedora para solicitar el bien o el servicio, sino todos aquellos que estuvieron expuestos al anuncio publicitario, los que potencialmente invirtieron tiempo en investigar o aclarar la publicidad objeto de la denuncia, inclusive los consumidores que por lo engañoso del anuncio decidieron no contratar<sup>422</sup>.

Entonces, habiendo comprobado el Tribunal que la sociedad Telemóvil El Salvador, S.A. de C.V., incurrió en la infracción contemplada en el artículo 43 letra g) en concordancia con el artículo 31 letra b) de la LPC, corresponde establecer la sanción a la sociedad Telemóvil El Salvador, S.A. de C.V; con la cantidad de dieciséis mil quinientos noventa dólares (\$16,590.00), por la comisión de la infracción a los artículos en mención.

---

<sup>422</sup> En ese sentido, una empresa profesional o agente económico debe responder por los errores cometidos, a título, incluso, de simple negligencia, por cuanto no pueden ser los consumidores quienes asuman las consecuencias de un anuncio con deficiencias de información o por lo contradictorio de su contenido. Ejemplo de ello cuando un proveedor anuncia una oferta o promoción en la que se menciona que dará minutos de llamadas a todas las redes al recargar un saldo determinado, por tiempo ilimitado, y al final menciona que aplica solo para llamadas a la misma red, durante tres horas, es decir que el anuncio es contradictorio, por ello los usuarios de dicho servicio no saben si es a todas las redes ilimitado o solo a una red, y en virtud que el anuncio no es claro, deciden no contratar la promoción.

Así, se concluye que en el contexto de la LPC habrá publicidad engañosa o falsa, cuando a través de cualquier medio publicitario (internet, tv, radio, prensa y brochures, entre otros.)

Es decir cuando los proveedores brinden información o cualquier comunicación que contenga datos total o parcialmente falsos, omita información imprescindible, o que de cualquier otro modo (información desordenada, oscura, contradictoria, mezclada y ambigua)<sup>423</sup>, produzca en los consumidores un estado de error, engaño o confusión que, de manera concreta, haya afectado la percepción de los consumidores, en cuanto a que se hicieran una idea de los bienes o servicios contrastante con la realidad que contenga datos total o parcialmente falsos existente de los mismos. Todo lo anterior, con independencia que se llegue o no a la celebración de un contrato determinado<sup>424</sup>.

### **Referencia N° 418-11**

A manera de ejemplo se hace referencia la sentencia emitida por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, donde el consumidor contrato

---

<sup>423</sup> La información desordenada es aquella que carece de un orden específico, es decir la información que no lleva un sentido cronológico, y puede incidir en la toma de una decisión incorrecta. Así también la información oscura es aquella que lleva inmerso un mensaje que no es claro, es decir, que podría ser interpretada no de la forma que se presenta. De igual manera la información contradictoria aparece cuando se presenta algo directamente contrario a lo dicho, siendo este un producto o servicio, se determina a través del razonamiento del consumidor que el producto ofrecido no es igual al que se ofreció. En cambio, la información mezclada es la que cuando se transmite no está clara no se logra dar a comprender el mensaje porque lleva incorporada varios elementos que no son de fácil comprensión para quien la recibe, logrando una confusión de ideas al consumidor. Para finalizar la información ambigua puede utilizarse para caracterizar a todas las formas de información, objetos o situaciones, se puede tornar ambigua la información que puede entenderse de varios modos o interpretarse de diferentes maneras. Conceptos elaborados para los efectos de la presente investigación, según el *Diccionario de la lengua española*, 23. , publicada en octubre de 2014.

<sup>424</sup> En este párrafo se puede apreciar como la publicidad engañosa y el derecho a la información están vinculados, por el solo hecho de publicitar un anuncio que no esté clara la información publicitada, induce a error o engaño a los consumidores.

el servicio de telefonía móvil con la Sociedad Telemóvil de El Salvador, adquiriendo un aparato celular marca Black Berry, modelo Onix, por la cantidad de trescientos cuarenta y siete dólares con treinta y dos centavos, dicho aparato presentaba fallas en la batería, ya que se calentaba y se sobrecargaba demasiado, el consumidor procedió a llevarlo al taller de la empresa de telefonía en dos ocasiones, sin resolverse el problema con el aparato celular, así también se hizo énfasis que las facturas que llegaron con cobros por el servicio de chat y correo electrónico, cuando no se estaba haciendo uso del servicio.<sup>425</sup>

Se intentó que el consumidor y la proveedora de telefonía logaran un arreglo a través de los Medios Alternos de solución de Conflictos, pero dado que la proveedora incumplió el acuerdo conciliatorio se remitió el expediente administrativo al Tribunal Sancionador.<sup>426</sup>

El apoderado del Agente Económico Telemóvil, interpuso recurso de revocatoria en donde solicito que se declare sin lugar las peticiones del consumidor. La apoderada del consumidor estableció que existe un acuerdo conciliatorio, donde la proveedora ofreció reintegrar la cantidad de trescientos cuarenta y siete dólares con treinta y dos centavos (\$347.32) al consumidor, lo cual no cumplió lo pactado alegando que el consumidor quien firmó el acuerdo, ya no laboraba en la empresa, motivo por el cual se

---

<sup>425</sup> Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, Referencia: 418-11 (El Salvador, Ley de Protección al Consumidor, 2013). Denuncia interpuesta por la Apoderada General Judicial representando los intereses del señor Carlos Abelardo Umaña Cerna, en contra de la Sociedad Telemóvil de El Salvador, S.A, por infracciones graves estipuladas previamente en la Ley de Protección al Consumidor.

<sup>426</sup> Artículo 52 de la LPC, en donde el incumplimiento del arreglo alcanzado en la mediación o conciliación entre el proveedor y el consumidor, excluye la responsabilidad administrativa del proveedor. sin embargo si la afectación fuera aun interés colectivo o difuso, a pesar del arreglo, podrá iniciarse el procedimiento sancionatorio cuando existan elementos sobre el posible cometimiento de una infracción.

presentó un escrito de incumplimiento del acuerdo de conciliación, declarando el recurso de revocatoria sin lugar.

El objeto de controversia puesta en conocimiento del Tribunal estriba en determinar si la sociedad Telemóvil El Salvador S.A., incumplió con la garantía ofrecida al consumidor, configurando la sanción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, y de comprobarse, daría lugar a la aplicación de la sanción prevista por el artículo 46 de la mencionada ley;

Asimismo, verificar si entrego o no el teléfono celular objeto de reclamo en los términos contratados, lo cual de acreditarse, configuraría la infracción prescrita en el artículo 43 letra “e” de la LPC, y consecuentemente, conllevaría a la aplicación de la sanción prevista en el artículo 46 de la mencionada ley. Además es de determinar si ha realizado cobros indebidos al consumidor, lo cual configura la infracción prescrita en el artículo 44 letra “e” en relación al artículo 18 letra “e” de la LPC, que de comprobarse daría lugar a una sanción prevista por el artículo 47 de la mencionada ley.

Con relación a la infracción al artículo 43 letra “e” de la LPC, por no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados, dicho incumplimiento de la obligación establecida en el artículo antes mencionado, en donde se considera infracción grave “no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”, donde si no se cumple con lo antes establecido da lugar a la sanción establecida en el artículo 46 de la LPC<sup>427</sup>.

---

<sup>427</sup> Artículo 46 Ley de Protección al Consumidor. Las infracciones graves se sancionarán con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria. Dicho de lo anterior el Tribunal Sancionador deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos; evidenciar las condiciones en que se entregó en bien, en cuanto a calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa, según corresponda; y en segundo lugar establecer la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora al no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados con el consumidor.

Para el Tribunal se configuró el daño patrimonial y el incumplimiento contractual en una persona particular y aclara que el perjuicio a los bienes jurídicos tutelados por la infracción legal son los intereses económicos del consumidor; también se aclara que la proveedora actuó de manera negligente porque no cumplió con sus obligaciones contractuales al no entregar el aparato celular adquirido por el consumidor en los términos que previamente habían contratado, por tales motivos se impuso una multa pecuniaria la cual asciende a la cantidad de \$812.40, lo que equivale a cuatro salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, dicha multa se le fue impuesta por la infracción al artículo 43 letra “e” de la Ley de Protección al Consumidor.

### **Referencia 116-15**

En la presente resolución emitida por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor<sup>428</sup>, se analiza la denuncia presentada por un consumidor contra el establecimiento comercial denominado “CEDECEL<sup>429</sup>”, en la cual manifiesta que el día veintiocho de noviembre de dos mil catorce, adquirió un teléfono celular, cancelando por el mismo un total de ciento treinta y un dólares (\$131.00), con un año de garantía, señalando que el día veintidós de diciembre del mismo año, dicho celular se apagó y no volvió a funcionar, por lo que al día siguiente lo ingresó al taller del proveedor, quien después le dijo que el celular no funcionaba y no autorizó el cambio, con lo que no está de acuerdo.

---

<sup>428</sup> 428 Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, Referencia: 116-15 (El Salvador, Ley de Protección al Consumidor, 2015).

<sup>429</sup> A manera de ejemplo se analiza la presente resolución de CEDECEL, aunque en apartados anteriores esta compañía no ha sido objeto de estudio de la presente investigación, se analiza con el objeto de una mejor ejemplificación respecto al servicio público de telefonía en El Salvador.



El consumidor solicitó en el Centro de Solución de Controversias, que el proveedor le hiciera la devolución de lo pagado. Previo a resolver lo que corresponda, el Tribunal Sancionador hace ciertas consideraciones las cuales se especifican detalladamente advirtiendo que la denuncia se interpuso en contra del proveedor denominado “CEDECEL” y no contra una persona natural o jurídica, en ese sentido, no existe una persona natural o jurídica individualizada a quien se le pueda atribuir la conducta denunciada por el consumidor; requisito indispensable para el inicio del procedimiento administrativo sancionador<sup>430</sup>. Con base a los argumentos anteriores se procedió a declarar inadmisibles la denuncia presentada por el consumidor en contra del proveedor “CEDECEL”, por el hecho denunciado.

De lo anterior se puede analizar que no se pudo interponer la denuncia contra CEDECEL ni llegó a concretarse ni determinarse ninguna conducta que involucrara a la referida empresa, si no a la persona por quien fue atendido el usuario, siendo el motivo por el que no se llegó a ningún tipo de sanción para la empresa ya que se tenía que realizar la demanda a la persona jurídica, para el caso concreto la empresa que es quien ejerce derechos y cumple obligaciones a nombre propio de la denominada “CEDECEL”.

Al mencionar a la persona jurídica y la persona natural se deben hacer ciertas aclaraciones, la persona natural es quien asume a título personal todas obligaciones de la empresa. Esto implica que el inscrito asume la responsabilidad y garantiza con todo su patrimonio y los bienes a su nombre, las deudas u obligaciones que pueda contraer la empresa, en cambio la

---

<sup>430</sup> El Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, no puede dar inicio a un procedimiento de naturaleza sancionatoria en el que el supuesto infractor no se encuentra plena e indiscutiblemente individualizado y al que no se le garantizó el uso real de los medios alternos previstos en la ley de la materia

persona jurídica ejerce derechos y cumple obligaciones a nombre de la empresa creada, y esas obligaciones están garantizadas y se limitan solo a los bienes que pueda tener la empresa a su nombre.

### **Referencia 172-10**

A manera de ejemplo se analiza la sentencia emitida por la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, donde el veintidós de enero de dos mil nueve la señora Ana Emilia Zelaya de Lara interpuso denuncia ante la Defensoría del Consumidor, alegando que el veintiocho de mayo de dos mil ocho firmó contrato por los servicios de telefonía fija e internet, con la sociedad Telefónica Multiservicios S.A de C.V., pero ésta incumplió el contrato en el sentido que no le instaló el servicio inalámbrico de internet en su laptop, ya que el mismo incluía un equipo de "*Access Point*" sin costo alguno.<sup>431</sup>

La Defensoría del Consumidor, convocó a las partes a una audiencia de conciliación de conformidad al artículo 111 de la Ley de Protección al Consumidor, para el día cinco de marzo de dos mil nueve, en la cual no se llegó a arreglo alguno entre las partes, por lo que el Tribunal Sancionador de

la Defensoría del Consumidor, inició un procedimiento que culminó con la emisión del acto definitivo que sancionó a la parte actora con multa.

---

<sup>431</sup> Sala de lo Contencioso Administrativo, Sentencia Administrativa, Referencia: 172-10 (El Salvador, Corte Suprema de Justicia 2014), En donde existe la vulneración al debido proceso cuando se condena por una conducta que no ha sido atribuida en el auto de iniciación del procedimiento sancionatorio. En la sentencia se determinar, si ha existido una violación al principio de contradicción, en relación a la tipificación de la infracción que realizó el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, respecto de la sociedad Telefónica Multiservicios, Sociedad Anónima de Capital Variable.

Inconforme con la referida resolución, la sociedad sancionada presentó demanda en la Sala de lo Contencioso Administrativo, fundamentando la ilegalidad del acto en la supuesta vulneración al derecho de contradicción, por considerar que, dentro del procedimiento realizado, se efectuó una tipificación original que posteriormente fue modificada a otra distinta, lo que no le permitió controvertir la imputación de forma efectiva, así como los hechos en los que estaba aparentemente configurada.

La Defensoría del Consumidor celebró el cinco de marzo de dos mil nueve, audiencia de conciliación, de conformidad al artículo 111 de la Ley de Protección al Consumidor, no llegándose a acuerdo alguno. Por lo que se ordenó remitir el caso al Tribunal Sancionador a fin de que iniciara el procedimiento sancionador, luego de ello se dictó resolución en la que ordenó, iniciar procedimiento sancionatorio en relación a la denuncia presentada por la señora Ana Emilia Zelaya de Lara, en contra de la sociedad Telefónica Multiservicios S.A de C. V<sup>432</sup>

La sociedad actora mediante escrito presentado el cinco de noviembre de dos mil nueve, en sede administrativa, expresó que el veintiocho de mayo de dos mil ocho, la señora Zelaya de Lara renovó su contrato de servicio de internet con una velocidad de doscientos cincuenta y seis Kbps, adicionando en esa oportunidad el servicio de línea fija, y beneficios adicionales y que en el contrato suscrito por la consumidora, el servicio de Internet que se comprometió a prestarle la empresa era el de "acceso a internet", brindándole la cliente por el precio pactado un ancho de banda, independientemente de la tecnología que utilizara para brindar el servicio y el medio de acceso que usara para su conexión.

---

<sup>432</sup> En la resolución se ordena con base al artículo 43 letra e) de la LPC "al no prestar servicio de internet en los términos contratados" lo cual daría lugar a una imposición de la sanción prevista en el artículo 46 LPC; y b) infracción al artículo 44 letra e) de la misma.

En el fallo se declaró que es ilegal la resolución pronunciada por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, el nueve de noviembre de dos mil nueve por medio de la cual impuso multa de trescientos cuarenta dólares, con ochenta centavos de los Estados Unidos de América (\$340.80), en concepto de multa por infracción al artículo 43 letra “e” de la Ley de Protección al Consumidor<sup>433</sup>.

Se concluye que la autoridad demandada, no respetó las garantías del debido proceso y por tanto el derecho de defensa y contradicción del administrado, ya que como se ha constatado, a la sociedad demandante no se le dio la oportunidad real de defenderse en el momento indicado para ello dentro del procedimiento sancionatorio que se diligenció en la sede administrativa.

#### **5.4.2. Inconstitucionalidad del artículo 42 letra “e” y su incidencia en el artículo 27 de la Ley de Protección al Consumidor**

El artículo 42 literal “e” de la Ley de Protección al Consumidor, establece una infracción por residuo en el que se consigna que las obligaciones y prohibiciones que impliquen infracción, que no estén comprendidas en ese literal ni en las infracciones graves y muy graves, recaerían en dicho artículo. El artículo 42 letra “e” constituía lo que la jurisprudencia ha denominado como cláusulas tipificadoras generales o cláusulas sancionadoras residuales<sup>434</sup>. Es decir, una fórmula legal que, mediante una tipificación aparente y residual, iba dirigida a evitar la impunidad de conductas no

---

<sup>433</sup> Con base a las razones expuestas, y a los artículos 145 y 146 de la Ley de Protección al Consumidor; artículos 421 y 427 del Código de Procedimientos Civiles, y artículos 31, 32 y 53 de la Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa

<sup>434</sup> Defensoría del Consumidor, Unidad de Acceso a la Información, Solicitud de Información No. 044/2016.

enumeradas expresamente en los tipos de infracción de la ley. Se trataba, de una expresión para incluir todo lo que no se había comprendido en las categorías de infracción grave o muy grave de la Ley de Protección al Consumidor.

Es preciso mencionar que a consecuencia de la declaratoria de inconstitucionalidad del referido artículo, el derecho a la información<sup>435</sup> tipificado en el artículo 27 recae dentro de dicho precepto; por tanto, dicha disposición, ya no puede ser tramitada como infracción a falta de algún requisito establecido en el referido artículo. De ello, resulta necesario analizar la referida sentencia.

En la presente resolución emitida por la Sala de lo Constitucional donde se inició el Proceso de Inconstitucional,<sup>436</sup> promovido a fin de que se declare inconstitucional el artículo 42 letra “e” de la Ley de Protección al Consumidor, y de la interpretación auténtica del artículo 168 de la misma ley<sup>437</sup>.

En esencia las demandantes afirman que el art. 42 letra “e” LPC, transgrede el principio de legalidad porque este presupone la existencia de sanciones sin que la misma ley tipifique la falta, es así como se da pie a la inseguridad jurídica con perjuicio de los administrados, así también no incluye parámetros o criterios para que los ciudadanos interpreten, dejando muy ambiguo al no poder establecer claramente las conductas como delitos o faltas y sus

---

<sup>435</sup> El artículo 27 establece que toda falta de información a los consumidores que no se encuentre dentro de los siguientes supuestos: a) falta de precios a la vista de los consumidores, b) incumplimientos de etiquetado de productos preenvasados y c) información relativa a riesgos o efectos secundarios de los productos.

<sup>436</sup> Sala de lo Constitucional, Sentencia Administrativa, Referencia: 53-2013/54-2013/60-2013 (El Salvador, Corte Suprema de Justicia, 2015).

<sup>437</sup> Inconstitucionalidad promovida por las ciudadanas: Elizabeth Irene Batres Palacios, Lidia Margarita Palma, María Francisca Rodríguez Ramírez y María José Chicas Hueso.

respectivas sanciones, siendo esto lo que no está tipificado, dejando un vacío legal, transgrediendo los derechos de los individuos.

Es por ello que el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor se toma la atribución de establecer que es una falta leve aun cuando en la ley no está tipificado generando de esta manera una inseguridad jurídica hacia las personas.

Para el planteamiento anterior la Sala en jurisprudencia Constitucional y Contencioso Administrativa coincide en reconocer como fundamento común que justifica el poder del Estado para sancionar ciertas conductas de las personas<sup>438</sup>, siendo a través del derecho penal o por medio del Derecho Administrativo Sancionador.

Es de esta manera que tanto las normas penales como las normas administrativas sancionadoras son manifestaciones de un mismo poder estatal; el de utilizar la fuerza pública para reprimir el comportamiento de las personas mediante la aplicación de penas o sanciones, como forma de protección de ciertos bienes jurídicos.

Al momento del examen que realiza la Sala se examinan los motivos inconstitucionalidad planteados: el art. 42 letra “e” de la LPC, genera inseguridad jurídica porque dentro del mencionado artículo no se describe una conducta típica al establecer que se considerara como infracción leve: cualquier infracción a la presente ley que no se encuentre tipificada como infracción grave o muy grave”, ante el planteamiento anterior la sala advirtió que la frase “Cualquier infracción a la presente ley”, esta no describe un

---

<sup>438</sup> Esto de conformidad al Art. 14 Cn. Corresponde únicamente al Órgano Judicial la facultad de imponer penas. No obstante, la autoridad administrativa podrá sancionar, mediante resolución o sentencia y previo el juicio correspondiente, las contravenciones a las leyes,.

comportamiento objetivo o verificable que pueda adecuarse en ella, sino que solo establece una calificación jurídica o valorativa que puede ser atribuida a alguien mediante una declaración del órgano sancionador en el procedimiento respectivo<sup>439</sup>.

El art. 42 letra “e” de la LPC, contiene una indeterminada conducta tipificada, que en la práctica sustituye la previsión normativa del tipo sancionador del órgano encargado para su aplicación, siendo esta la manera en que se impide que las personas sometidas a esta ley puedan predecir o conocer con anterioridad que conductas puedan ser consideradas como infracciones, o cuáles serán las consecuencias de su actuación, es así como en el referido artículo el legislador evade, omite o incumple su deber de tipificación de las fracciones administrativas razón por la cual debe declararse inconstitucional.

Con relación a la supuesta inconstitucionalidad de la interpretación auténtica del art. 168 de la LPC, porque dicho planteamiento coincide con el que fue determinado y desestimado en la sentencia 7-11-2014, Inc. 71-2010, donde se determinó que el régimen de transición de una nueva ley, que exige a un órgano competente y lo sustituye por otro distinto, no vulnera el principio del juez natural reconocido en el art. 15 de la Constitución.

De lo anterior se analiza que al utilizar el legislador una fórmula de tipificación en donde no se describan las acciones que se sancionan, si no será determinada hasta el momento de la aplicación de la norma, esto lleva consigo que el legislador incumple o transgreda el mandato de tipificación, certeza o taxatividad de la norma, todo ello derivado del principio de

---

<sup>439</sup> Cuando se establece que la infracción leve es la infracción que no es grave o muy grave, en realidad no se ha tipificado ninguna, consiste, pues se está refiriendo a una definición puramente formal o aparente, fáctica de lo que en verdad es una calificación normativa, es así como ese vacío descriptivo no puede ser suplido alegando su mera interpretación.

legalidad establecido en el artículo 15 de la Constitución de El Salvador<sup>440</sup>. Es por lo *supra* señalado que se declaró inconstitucional el artículo 42 letra “e” LPC, al considerarse que vulnera el artículo 15 de la Constitución, el principio en cuestión se ve vulnerado cuando la administración o los tribunales realizan actos que no tienen fundamento legal o cuando no actúan conforme a lo que la ley previamente ha establecido.

## **5.5. Conclusiones y Recomendaciones**

### **5.5.1 Conclusiones**

El papel que desempeña la Defensoría del Consumidor a través de la potestad sancionadora que le confiere el Estado es fundamental, para ello realiza campañas divulgativas ejemplo de ello en los Festivales para el Buen Vivir, asesora en sus sedes, informa a través de la página web, realiza inspecciones y sondeos con el objeto de velar por los derechos de los consumidores.

El derecho a la información y la publicidad están estrechamente ligados, aunque su finalidad es diferente, mientras el primero es una obligación del proveedor sustentado en el artículo 4 literal “C” de la Ley de Protección al Consumidor, la publicidad está encaminada a captar la atención del cliente es decir a captar posibles compradores, es decir que la publicidad puede recaer en falta de información resultante que el anuncio no cuente con la totalidad de información necesaria, vulnerando el principio de veracidad y

---

<sup>440</sup> Donde, dicho principio asegura a los destinatarios de la ley que sus conductas no pueden ser sancionadas sino en virtud de una ley dictada y promulgada con anterioridad al hecho considerado como infracción. Es decir no sólo constituye una exigencia de seguridad jurídica, sino también requiere el conocimiento previo de los delitos o infracciones y de las penas o sanciones, en relación con los Arts. 8 y 15 de la Cn.



suficiencia de la información, como es el caso de las resoluciones objeto de análisis emitidas por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor que son por incumplimiento de contrato, publicidad engañosa, por no cumplir con promociones ofertadas, no siendo específicamente por falta de información.

Para que exista relación de consumo deben concurrir necesariamente dos elementos, el primero es el sujeto que adquiera, utilice y disfrute bienes y servicios de quienes los producen, comercialicen o suministren, al unirse estos dos elementos se está en presencia de una relación de consumo, de lo contrario el acto jurídico no es de consumo.

Básicamente los proveedores de bienes y servicios informan a los usuarios sobre las obligaciones que adquieren al requerir bienes y servicios a través de las condiciones generales de contratación, el cual se convierten en garantía para exigir el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el mismo.

Las reformas implementadas a la Ley de Protección al Consumidor en 2013, mejoraron los requisitos y procedimientos, ampliaron la protección contra la publicidad engañosa, o falsa, incluyeron nuevas prohibiciones contra prácticas abusivas en los contratos; asimismo mejoraron las garantías de bienes y servicios, sin embargo aún existen vacíos legales; reflejados en la inconstitucionalidad del Art. 43 literal “e” de la LPC, motivo por el cual los proveedores de bienes y servicios afectan los derechos de los usuarios.

También, se observa que en las sentencias proporcionadas por la Defensoría del Consumidor a través de la oficina de información y transparencia, en caso que se halla emitida sentencia contra las compañías telefónicas, en ninguna se aprecia que el consumidor se ha beneficiado por daños y

perjuicios entregando el monto invertido, ya que la ley no regula esta figura. No obstante, en página web de la Defensoría del Consumidor en el conteo de los 10 de los proveedores más denunciados se observa un cuadro donde aparece monto recuperado a favor de la ciudadanía consumidora, en efecto, estos fondos son generados a favor de la Dirección General de Impuestos Internos del Ministerio de Hacienda formando parte del erario nacional.

### **5.5.2. Recomendaciones**

A los proveedores de telefonías móviles en El Salvador, establecer dentro de los contratos que se llevan a cabo con los usuarios sobre promociones y servicios que prestan, que sean más claros en cuanto a la información que brindan, porque siempre vulneran el derecho a la información, cuando es una obligación de parte de las telefonías y un derecho de los usuarios.

A la Defensoría del Consumidor, cumplir un rol garante frente a los proveedores de servicios, puesto que en sentencias que emite el Tribunal Sancionador, la mayoría de las resoluciones no han sido encaminadas a la tutela del derecho a la información de los consumidores, sino a sancionar a los proveedores de bienes y servicios cuando estos infringen la normativa aplicable y si fueren infracciones cometidas consecutivamente se debería imponer una multa de carácter económico que sea entregada a la persona a quien se le vulneró el derecho a la información y que está sea ejemplificante.

Se mantiene la expectativa sobre aquellos artículos que reiteradamente son vulnerados por los proveedores y a partir de ello se reformen los artículos que conforman la Ley de Protección al Consumidor, a fin de verificar que éstos no infrinjan los derechos y que se tipifiquen conductas específicas, que no existan cláusulas tipificadoras generales o cláusulas sancionadoras

residuales como es el caso del artículo 42 literal “e” que fue declarado inconstitucional.

Se recomienda a la SIGET la creación de puntos de información en centros comerciales, donde las telefonías brinden información sobre sus productos y servicios y que esto sirva para que los usuarios conozcan y se informen sobre los beneficios de contratar con cada una de las empresas de telefonía en el país, o tomen una decisión según su conveniencia, necesidades o urgencias.

A la Defensoría del Consumidor, diseñar un plan estructural con el fin de poner al día todos los casos y hacer conciencia, tanto a consumidores como proveedores, de la importancia de darle seguimiento para evitar que la solución del mismo se alargue y así se finalice el conflicto de manera eficaz, ya que para la realización de esta investigación se hizo difícil que se proporcionaran sentencias emitidas por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, de ahí los obstáculos que se tuvieron en esta investigación, ya que las Oficinas de Información de la Defensoría del Consumidor cuentan con ciertos requisitos para obtener la información solicitada y los plazos para la entrega de la misma son muy largos.<sup>441</sup>

A la Defensoría del Consumidor la sistematización de todos los usuarios de telefonía a fin de resguardar la seguridad jurídica de los mismos sobre sus datos personales, para que exista resguardo efectivo del derecho de habeas data.

---

<sup>441</sup> Tal es el caso de la petición que se hizo con resolución bajo el número 038/2016, en la cual la Defensoría del Consumidor, a través de Unidad de Acceso a la Información no proporciono toda la información solicitada.

## BIBLIOGRAFÍA

### LIBROS

**A. Alterini j. Alterini**, *Defensa de los Consumidores de Productos y Servicios, Daños – Contratos*, Buenos Aires, Ediciones la Roca, 2001.

**Alfaro Águila, Jesús**, *Las Condiciones Generales de la Contratación*, Editorial Civitas, Madrid, España, 2003.

**Areal, Manuel Fernández**, *Introducción al Derecho a la Información*, Editorial ATE, España, 1977.

**Burgoa Orihuela, Ignacio**, citado por **Daniel Soto Gama**, en *Principios Generales del Derecho a la Información*, Editorial Diseño DCCS, México 2010.

**Carranza Torres, Luis Ramiro**, *Derecho del consumidor, Derechos y acciones de resguardo de los consumidores y usuarios*, Colombia, Editorial Alveroni, 2009.

**Cassagne, Juan Carlos**, citado por **Arminta Hernandez**, *Tratado teórico práctico, de los Recursos Administrativos*, México, 2ª Edición, Editorial Porrúa, 1992.

**De León Arce, Alicia**, *Derechos de los Consumidores y Usuarios*, Valencia España, Editorial Tirant lo Blanch, 2007.

**Fernández Cessarego, Carlos**, *Derecho de las personas*, Lima Perú, Editorial Grijley, 7ª Edición, 1998.

**Fernández Areal, Manuel**, citado por Sergio **López Ayllón**, en: *El Derecho a la Información*, México, S.E, 1984.

**García Sais, Fernando**, *Derecho de los consumidores a la información, Una aproximación a la publicidad engañosa en México*, México, 1ª Edición, Editorial Porrúa, 2007.

**Hanson, Jhon y Kysar, Douglas**, citado por Ricardo Luis LORENZETTI, en *Consumidores*, Colombia, Editorial Rubinzal-Culzoni, 1999.

**Burgoa Orihuela Ignacio**, en *Las Garantías Individuales*, México 35ª Edición, Editorial Porrúa, 2002.

**Lorenzetti, Ricardo Luis**, *Análisis Crítico de la Autonomía Privada Contractual*, Argentina, Editorial Rubinzal, 1994.

**Lorenzetti, Ricardo Luís**, *Consumidores*, Buenos Aires, Argentina, Editorial Rubinzal–Culzoni, 2000.

**Lovece, Graciela**, citado por, **Celia Weingarten**, en *Derecho del Consumidor*, Buenos Aires, Argentina, Editorial Universidad, 2007.

**Noriega C. Alfonso**, citado por, Ignacio **Burgoa Orihuela**, en: *Las Garantías individuales*, México, Editorial Porrúa, 2002.

**Ovalle Favela, José**, *Derechos del consumidor*, Universidad Nacional Autónoma de México, Editorial Rubinzal 2000.

**Rinessi, J**, *Relación de Consumo y Derechos del Consumidor*, Argentina, Editorial Astrea, 2006.

**Ruiz de Amaya**, Salvador, *Comportamientos de Compra del Consumidor*, Madrid, editorial Esic, 2006.

**Ruiz Martínez, Esteban**, *Los informes comerciales y el derecho a la información*, Buenos Aires, S.E, Editorial Abaco, 2000.

**Sánchez Guzmán, José Ramón**, *Teoría de la Publicidad*, Madrid España, Editorial Tecnos, 1993.

**Stiglitz, Gabriel**, *Defensa de los Consumidores de Productos y Servicios*, Argentina, Ediciones La Rocca, 2001.

**Weingarten, Celia**, *Derecho del consumidor*, Buenos aires, Editorial Universidad, 2007.

## **TESIS**

**Abarca Erazo, Linda Esmeralda** y otros. *El derecho de acceso a la información pública en El salvador: análisis al anteproyecto de Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública*, Tesis de grado, Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, Universidad de El Salvador, 2012.

**Abrego Valladares, Carlos Antonio** y otros, *Medición de niveles de campo electromagnético producidos por los sistemas de telefonía móvil en El Salvador y su estado, con respecto a Normas Internacionales de seguridad*,

Tesis de grado, Facultad de Ingeniería y Arquitectura, Universidad de El Salvador, 2003.

**Armijo Serrano, Roberto Facundo;** *La Evolución de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores*, Tesis de Grado, Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, Universidad de El Salvador, 2010.

**Avalos García Salas, Valeria María,** y otros, *Estrategia de distribución para las tarjetas de prepago de telefonía celular de Telemóvil*, Tesis de Grado, Facultad de Economía, Universidad Dr. José Matías Delgado, 2005.

**Cruz Mejía, Sandra Carolina y Cecilia Guadalupe González Cantarero,** *La eficacia en la tutela de los derechos de los consumidores en el ejercicio de los medios alternos de solución de controversias regulados en la Ley de Protección al Consumidor vigente*, Tesis de Grado, Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, Universidad de El Salvador, 2009.

**Cruz Rivas, Jeannette Celina,** *Causas Que Impiden La Obtención de una Pronta y Cumplida Justicia con el Procedimiento Administrativo que sigue la Dirección General de Protección al Consumidor*, Tesis de Grado, Facultad de Jurisprudencia y Ciencia Sociales, Universidad de El Salvador, 2002.

**Dueñas Duran, Sandra Guadalupe,** *Eficacia de la Protección Jurídica e Institucional a los Usuarios del Servicio Público de Telefonía Celular, en el Marco de la Globalización de las Telecomunicaciones en El Salvador*, Tesis de Grado, Facultad de Jurisprudencia de y Ciencias Sociales, Universidad de El Salvador, 2007.

**Martínez, Julia Evelyn,** *Mecanismos Públicos y Privados de Protección al Consumidor*. Tesis para obtener el grado y título de Licenciada En Ciencias

Jurídicas; Facultad de Jurisprudencia y Ciencia Sociales, Universidad de El Salvador, 1998.

## TESIS VIRTUALES

**Estrada Cuscano, Martin Alonso**, *Principios Constitucionales del Derecho a la Información*, Tesis digitales UNMS, disponible en [https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/human/estrada\\_cm/](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/human/estrada_cm/).

**Hernández Godínez, Alfonso**, *El acceso a la información pública, evolución y consolidación de un derecho fundamental de nueva generación*, Tesis Doctoral, Universidad Carlos III de Madrid, Madrid, España, 2010, disponible <http://docplayer.es/6575159-Derechos-fundamentales-estados-e-integracion-el-lugar-de-la-persona-el-estado-y-el-derecho-en-los-bloques-regionales-y-sus-territorios.html>.

## LEGISLACIÓN

**Constitución de la República.** (El Salvador, Asamblea Legislativa de El Salvador, 1983)

**Ley de Protección al Consumidor.** (El Salvador, Asamblea Legislativa de El Salvador, 2005).

**Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor.** (El Salvador, Asamblea Legislativa de El Salvador, 2005).

**Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.** Adoptado y abierto a la firma, ratificación y adhesión por la Asamblea Legislativa de El Salvador 1966.



**Declaración Universal de Derechos Humanos.** Documento Declarativo. (Paris, Francia, 1948).

**Declaración Americana de derechos y deberes del hombre.** Aprobada en la Novena Conferencia Internacional Americana en Bogotá, Colombia, 1948)

**Convención Americana sobre Derechos Humanos.** (Suscrita en la Conferencia Especializada Interamericana sobre Derechos Humanos, San José, Costa Rica, 1969).

**Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos Sociales y Culturales** (Protocolo de San Salvador, 17 de noviembre 1988)

**Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.** (Adoptado y abierto a la firma, ratificación y adhesión por la Asamblea General 16 diciembre de 1966)

**Código Civil,** (El Salvador, Asamblea Legislativa de El Salvador, reformas con fecha 17 de diciembre del 2004.)

**Código Procesal Civil y Mercantil,** (El Salvador, Asamblea Legislativa de El Salvador 27 de diciembre de 2008.)

**Ley de Protección al Consumidor,** (El Salvador, Asamblea Legislativa de El Salvador 8 de septiembre de 2005.)

**Ley de Protección al Consumidor.** (El Salvador, Asamblea Legislativa de El Salvador 19 de febrero de 2013.)

**Ley de Regulación de los Servicios de Información Sobre el Historial de Crédito de las Personas.** (El Salvador, Asamblea Legislativa de El Salvador 27 de julio de 2011).

**Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa.** (El Salvador, Asamblea Legislativa de El Salvador 19 de diciembre de 1978.)

**Ley de Procedimientos Constitucionales.** (El Salvador, Asamblea Legislativa de El Salvador 22 de diciembre de 1997.)

**Ley de Creación de la Superintendencia General de Electricidad y de Telecomunicaciones** (El Salvador, Asamblea Legislativa de El Salvador 9 de octubre de 1996.)

**Ley de Telecomunicaciones.** (El Salvador, Asamblea Legislativa de El Salvador 21 de noviembre de 1997.)

**Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de Otras Diligencias.** (El Salvador, Asamblea Legislativa de El Salvador 13 de abril 1982.)

**Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero.** (El Salvador, Asamblea Legislativa de El Salvador 13 de abril de 1982)

**Ley de Procedimientos Mercantiles** (El Salvador, Asamblea Legislativa de El Salvador 22 de junio de 2010)

## **JURISPRUDENCIA NACIONAL**

**Sentencia del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.**  
Referencia 46-10 (El Salvador, Ley de Protección al Consumidor, 2010)

**Sentencia del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.**  
Referencia 60-10 (El Salvador, Ley de Protección al Consumidor, 2010)

**Sentencia del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.**  
Referencia 272-11 (El Salvador, Ley de Protección al Consumidor, 2012)

**Sentencia del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.**  
Referencia 137-11 (El Salvador, Ley de Protección al Consumidor, 2011)

**Sentencia del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.**  
Referencia 245-07 (El Salvador, Ley de Protección al Consumidor, 2008)

**Sentencia del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.**  
Referencia 238-11 (El Salvador, Ley de Protección al Consumidor, 2011)

**Sentencia del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.**  
Referencia 271-10 (El Salvador, Ley de Protección al Consumidor, 2010)

**Sentencia del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.**  
Referencia 1412-13 (El Salvador, Ley de Protección al Consumidor, 2013)

**Sentencia del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.**  
Referencia 1269-14 (El Salvador, Ley de Protección al Consumidor, 2015)

**Sentencia del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.**  
Referencia 418-11 (El Salvador, Ley de Protección al Consumidor, 2013)

**Sentencia del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.**  
Referencia 116-15 (El Salvador, Ley de Protección al Consumidor, 2015)

**Sala de lo Contencioso Administrativo, Corte Suprema de Justicia.**  
Referencia 91-S-99 (Corte Suprema de Justicia, El Salvador, 2004)

**Sala de lo Contencioso Administrativo, Corte Suprema de Justicia.**  
Referencia 56-T-2002 (Corte Suprema de Justicia, El Salvador, 2004)

**Sala de lo Contencioso Administrativo, Corte Suprema de Justicia.**  
Referencia 247-2005 (Corte Suprema de Justicia, El Salvador, 2005)

**Sala de lo Contencioso Administrativo, Corte Suprema de Justicia.**  
Referencia 300-2012 (Corte Suprema de Justicia, El Salvador, 2015)

**Sala de lo Contencioso Administrativo, Corte Suprema de Justicia.**  
Referencia 237-2008 (Corte Suprema de Justicia, El Salvador, 2011)

**Sala de lo Contencioso Administrativo, Corte Suprema de Justicia.**  
Referencia 264-2009 (Corte Suprema de Justicia, El Salvador, 2011)

**Sala de lo Contencioso Administrativo, Corte Suprema de Justicia.**  
Referencia 172-2010 (Corte Suprema de Justicia, El Salvador, 2014)

**Sala de lo Constitucional, Corte Suprema de Justicia.** Referencia 53-2013/54-2013/60-2013 (Corte Suprema de Justicia, El Salvador, 2015)

## **INTERNACIONAL**

**Corte Interamericana de Derechos Humanos,** Caso “La Última Tentación de Cristo” (Olmedo Bustos y Otros vs. Chile), Sentencia de 5 de febrero de 2001, Serie C No. 73.

**Relatoría Especial para la Libertad de Expresión**, Comisión Interamericana de Derechos Humanos, Sentencia T-298/09, de 23 de abril de 2009.

**Corte Interamericana de Derechos Humanos**, Resolución No. 3/87, Caso 9647, James Terry Roach y Jay Pinkerton (Estados Unidos de América), Informe Anual 1986-1987, 22 de septiembre de 1987.

**Corte Interamericana de Derechos Humanos**. Opinión Consultiva OC-5/85 del 13 de noviembre de 1985.

**Asamblea General de las Naciones Unidas**, Resolución 59(I), adoptada por la Conferencia General de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, La Ciencia y la Cultura (UNESCO) del año 2000.

## **INSTITUCIONAL**

**Defensoría del Consumidor**, *Criterios Jurisprudenciales de Protección al Consumidor*, Coordinación Editorial Fausto Valladares, Compilador Armando Enrique Mena Castro, 2005-2015.

**Institucionalidad y Derecho de Consumo**, *Defensoría del Consumidor, edición y coordinación* Editorial Fausto Valladares, San Salvador, noviembre de 2015.

**Defensoría del Consumidor**, Unidad de Acceso a la Información, Solicitud de Información No. 044/2016.

**Defensoría del Consumidor**, Unidad de Acceso a la Información, Solicitud de Información No. 071/2016.

**Defensoría del Consumidor**, Unidad de Acceso a la Información, Solicitud de Información No. 056/2016.

**Defensoría del Consumidor**, Estadísticas del Centro de Solución de Controversias, Solicitud de Información 038-2016.

**Defensoría del Consumidor**, Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia, resolución de entrega de información solicitud Número 017/2016.

**Aida Elena Rivas Funes**, Oficial de Información de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Defensoría del Consumidor.

**Franciskovic Ingunza**, Beatriz Angélica: Boletín El Arbitraje de Consumo, 1998.

**Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social (FUSADES)**, boletín del departamento de estudios ilegales, Comentarios a la ley de Protección al Consumidor, Número 57, septiembre del 2005.

**Informe de la Defensoría del Consumidor**, solicitud de información 019/2015.

**Política Nacional de Protección al Consumidor**, San Salvador, marzo 2010.

**Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones**, Unidad de Acceso a la Información, Resolución SIPV-GA, con referencia

No. 169-2015, de las dieciséis horas con treinta minutos del día tres de julio de dos mil quince.

## REVISTAS

**Arévalo, Oscar Jesús**, “El derecho a la información en El Salvador”, Edición FESPAD, San Salvador, El Salvador ( 2005)

**COPREDEH**, Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo, en materia de derechos humanos, declaración universal de derechos humanos versión comentada, versión comentada, Guatemala, 2011.disponible en <https://.copredek.gob.gt>.

**Universidad Centroamericana José Simeón Cañas**, “*La visión Neoliberal Fuera del Alcance de El Salvador*”, en Revista de Estudios Centroamericanos, ECA, No. 583, San Salvador, El Salvador, (1997)

**Arrieta Gallegos, Francisco**, “Impugnación de las Resoluciones *Judiciales*”, Editorial Jurídica Salvadoreña, (2001)

**Arévalo, Oscar Jesús**, “*El derecho a la información en El Salvador*”, Edición FESPAD, San Salvador, El Salvador (2005)

**Bonet, Jordi**, “*El derecho a la información en el convenio Europeo de derechos humanos*”, Barcelona, (1999.)

**Corte Interamericana de Derechos Humanos, Informe sobre la Compatibilidad entre las Leyes de Desacato y la Convención Americana sobre Derechos Humanos.** OAS Doc.9, 88 Período de Sesiones, (1995)

**Informe de la relatoría para la Libertad de Expresión** en informe anual en la comisión interamericana de derechos humanos 1999. OEA/serLV/II.105,I. oc.3 revista.

**Arce Ceano, Gustavo**, *“Las Juntas de Conciliación y Arbitraje”*, Ensayo Jurídico, 2da. Edición, Editorial UNAM, México D.F, (1938.)

**Ruiz Jiménez, José Ángel**, *“Análisis crítico del sistema Nacional español de arbitraje de consumo”*, Instituto Vasco, derecho procesal, San Sebastián (2007)

**Valdivieso Moreno, Ramiro**, *“Medios Alternos de Solución de Controversias, Revista Iberoamericana de Arbitraje y Mediación”*, (2005)

**Vela Torres, P.J.**, *“La contratación a través de condiciones generales y cláusulas negociables predispuestos en la contratación mercantil, disposiciones generales pprotección de los Consumidores”*, Madrid, Barcelona, (2006)

**Cartolín Pastor, Pedro**, *“Hacia una Justicia Eficaz y Pronta en las Acciones Contencioso-Administrativas”*, Artículo publicado en el Diario Oficial "El Peruano", sección "Opinión," (2008)

**Roca, Merce**, *“Lecciones de la investigación sobre el comportamiento del consumidor”*, en Revista Cátedra Mango, Barcelona, España, (2012)

**El Sistema de Tratados de Derechos Humanos de las Naciones Unidas**, *“folleto informativo n° 30/Rev. 1, Naciones Unidas, Nueva York y Ginebra 2012”*. Informe de la Relatoría para la Libertad de expresión en Informe Anual



de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos 1999, OEA/Ser. L/V/II.106, Doc. 3 revista 13 abril (2000)

**Gómez Cabello, María del Carmen**, *“Aspectos jurídicos de la mediación: nociones básicas de la mediación”*, Noticias Jurídicas, (2000)

**Velasco Zelaya, Mauricio Ernesto**, *“Apuntes sobre la Ley de Procedimientos Mercantiles”*, Editorial último decenio, primera. Edición, San Salvador, El Salvador, (1995.)

## DICCIONARIOS

**Cabanellas de las Cuevas, Guillermo**, Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual, Tomo II, Editorial Heliasta 21 edición. Buenos aires Argentina.

**Cabanellas de Torres, Guillermo**, Diccionario Jurídico Elemental, Nueva edición actualizada, Corregida y Aumentada por Guillermo Cabanellas de la Cueva. Editorial Heliasta S.R.L, primera edición 1979, Undécima edición, 1993.

**Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española**, 23° Edición, publicada en octubre de 2014.

**Diccionario Manual Ilustrado Larousse**, S.A, 10° edición, Ediciones Larousse, S.A de C.V, México D. F, 1997.

**Manuel Ossorio**, Diccionario de Ciencias Jurídicas Políticas y Sociales, primera edición electrónica, Datascan, Guatemala, Ciudad de Guatemala.

## PÁGINAS WEB

**“Medios Alternos de Solución de Controversias”** agosto de 2015.  
[http://www.servilex.com.pe/arbitraje/colaboración/conferencia\\_acj2.php/lapaz](http://www.servilex.com.pe/arbitraje/colaboración/conferencia_acj2.php/lapaz).

**Muños Cortina, Silvia Helena**, “Revista electrónica, Facultad de Derecho y Ciencias Políticas”, U de A N°8, (2012.)

**“Codex Alimentarius Austriacus, Origenes de Codex Alimentarius”**  
febrero 2015. <http://www.fao.Org/docrep/w9114sw9114500-htm>.

**“Consumers International”** marzo 2016 <https://es.consumersinternational.org/who-we-are/we-are-50/history-of-the-consumer-movement>.

**“Defensoría del Consumidor”**, mayo 2016 <http://www.Transparenciaactiva.gob.sv/laip2012/>.

**“Transparencia Activa”** febrero 2016, <http://www.Transparenciaactiva.gob.sv/laip2012/>.

**“Antecedentes de las telefonías”** mayo 2016, <https://www.antecedentesdelatelecomunicacionesaldesarrollonacional//>.

**“Historia de las telecomunicaciones”**, octubre 2016, <https://www.historia-de-las-telecomunicaciones>

**“Bibliotecas Jurídicas”** noviembre 2016, <https://www.biblio.juridicas.unam.mxestlib>,

**“Defensoría del Consumidor”**, noviembre 2016, <https://www.defensoria.gob.sv/temas/proveedores-mas-denunciados.html>

**“Telefónica de El Salvador”** diciembre 2016, <https://info.telefonica.es/portada/index.htm>

**“Movistar de El Salvador”** diciembre 2016, <https://www.movistar.com.sv/atencion-al-cliente/asistencia-en-linea/centros-de-atencion-al-cliente>

**“Defensoría del Consumidor”** Portal web de la Defensoría del Consumidor, enero 2016, <https://gestiondefensoria.sv@telefonica.com>

**“Claro de El Salvador”**, octubre 2016, <https://www.claro.sv/portal/sv/sc/personal/asistencia/centros-atención>

**“Digicel de El Salvador”**, octubre 2016, <https://www.Digicel.com.sv>

**“Super intendencia de Electricidad”**, diciembre 2016 <https://www.siget.gob.sv/index.php/institución/estructura-organizativa/>

**“Líneas y Criterios Jurisprudenciales”**, mayo 2016, <https://www.jurisprudencia.gob.sv/visormlx/pdf/13-2012.pdf>.