

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
DAPARTAMENTO DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES**



**“ANÁLISIS DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, SU INTEGRACIÓN NORMATIVA
EN LA LEGISLACIÓN, Y CONSECUENCIAS JURÍDICO – ECONÓMICAS.”**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PARA OPTAR AL GRADO DE:
LICENCIADO EN CIENCIAS JURÍDICAS.**

PRESENTAN:

DÍAZ MONJARÁS, SAÚL ALBERTO

FLORES ULLOA, NELSON OSMEL

SANTOS CASTRO, ANTHONY KEVIN

DOCENTE ASESOR:

LIC. JOSÉ PEDRO CRUZ CRUZ

FEBRERO 2021

CIUDAD UNIVERSITARIA ORIENTAL, SAN MIGUEL, EL SALVADOR, C.A

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS.

MCS. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO

RECTOR

DR. RAÚL ERNESTO AZCÚNAGA LÓPEZ

VICERRECTOR ACADÉMICO

ING. JUAN ROSA QUINTANILLA

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO

ING. FRANCISCO ANTONIO ALARCÓN SANDOVAL

SECRETARIO GENERAL

LIC. RAFAEL HUMBERTO PEÑA MARÍN

FISCAL GENERAL

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL

AUTORIDADES.

LIC. CRISTÓBAL HERNÁN RÍOS BENÍTEZ

DECANO.

LIC. ISRAEL LÓPEZ MIRANDA

SECRETARIO EN FUNCIONES.

MTRO. JOSE PASTOR FUENTES.

DIRECTOR GENERAL DEL PROCESO DE GRADUACIÓN.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL.

DEPARTAMENTO DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES.

AUTORIDADES:

LIC. JOSÉ PEDRO CRUZ CRUZ

JEFE EN FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS

SOCIALES.

LIC. JOSÉ PEDRO CRUZ CRUZ

COORDINADOR GENERAL DE PROCESO DE GRADUACIÓN EN FUNCIONES 2020

LIC. JOSÉ PEDRO CRUZ CRUZ

DIRECTOR DE CONTENIDO

LIC. CARLOS ARMANDO SARAVIA SEGOVIA

ASESOR METODOLÓGICO

TRIBUNAL EVALUADOR.

LIC. JUAN ANTONIO BURUCA GARCIA.

PRESIDENTE.

LIC. JOSÉ PEDRO CRUZ CRUZ

DOCENTE ASESOR.

SECRETARIO.

Dr. RICARDO TORRES ARIETA.

VOCAL

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, agradezco a Dios, por darme la oportunidad de terminar mis estudios universitarios y porque su fidelidad y su misericordia han sido notorias en cada etapa de mi vida.

A mi madre querida, por todo su apoyo, por tu amor incondicional, por tus cuidados, porque siempre has sido mi aliento y siempre me ha animado en todo lo que he emprendido, gracias por todo, este logro es tan tuyo como mío. Te amo madre.

A mi padre, quien físicamente no está conmigo, pero sé que está orgulloso de este logro hasta el cielo un abrazo. Dios fue bueno conmigo al ponerle como mi papá.

A mis hermanos, por siempre estar para mí por vivir cada caída y cada victoria y siempre motivarme a llegar a la meta siempre han sido mi motor y mi ejemplo en este proceso.

A nuestro asesor, Lic. José Pedro Cruz Cruz por todo el apoyo y los consejos en todo este tiempo.

A mis amigos Anthony, Nelson, Daniel y todos mis amigos, que, aunque no los mencione aquí, fueron de gran apoyo para mí, los estimo mucho.

Díaz Monjarás, Saúl Alberto.

Agradecido con Dios, por permitirme alcanzar este objetivo trazado, por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en momentos más difíciles de mi vida y lograr culminar mi carrera profesional.

A mis padres Tony Edvin Santos Ortiz y Marta Irene Castro Alvarado a quienes amo, por ser los pilares fundamentales para lograr mis metas personales y profesionales, han sido mi apoyo incondicional toda la vida, espero retribuirles un poco de todo lo que me han dado, siempre estaré agradecido con ellos.

A mi tía Rosa María Castro Alvarado, por ser parte fundamental en mi vida, al realizar grandes sacrificios para apoyarme y lograr en superar los obstáculos en los momentos más difíciles, siempre te estaré agradecido.

A mis hermanos Edvin Santos, Katherine Santos y Jhonatan Santos, por su apoyo incondicional en mi vida tanto personal como académica.

A mi docente asesor del presente Trabajo de Graduación Lic. José Pedro Cruz Cruz, por la enseñanza teórica y práctica, que ayudó a realizar de mejor manera la presente investigación.

Mis Amigos: Saul Diaz, Nelson Flores, por ser el mejor regalo en mi tiempo en la Universidad, gracias; sin olvidar a Abner Alvares, Rene Perla, por su apoyo moral y social durante la carrera, les aprecio.

Anthony Kevin Santos Castro.

Agradezco a Dios, por brindarme el pensamiento la oportunidad de terminar mis estudios universitarios y porque a su buena iluminación y su misericordia ha sido importante en cada etapa de mi vida.

A mi madre querida Magdalena Ulloa, por todo su apoyo, por tu delicadezas y ánimos, por tus cuidados, siempre me ha animado en todo lo que he emprendido, gracias por todo, este logro es tan tuyo como mío. Te quiero mucha mama

A mi abuela Reyna Ulloa por cuidarme apoyarme y aconsejarme en los buenos y malos momentos por darme ánimos de continuar y siempre recordarme que tenía que estudiar.

A mi abuelo Bernardino Gómez por enseñarme los valores y el respeto a las demás personas y al trabajo la agricultura que fue mi fuente de inspiración a seguir.

A mi tío José Ulloa por apoyarme en los buenos y malos momentos siempre brindándome una esperanza en seguir adelante lo aprecio mucho y le considero como mi padre.

A mi tía Doris Ulloa y José santos portillo por el aprecio que me tienen desde pequeño y apoyarme hasta la actualidad.

A mis hermanas Lily Ulloa y cristabel Ulloa, por siempre darme ánimos cuando había desalientos siempre me inspiraban a seguir adelante.

A carolina flores y Axel flores que son mi fuente de energía a seguir y lograr terminar mis estudios los quiero mucho.

A mi docente asesor de trabajo de graduación Lic. José pedro cruz cruz por el tiempo y enseñanza para lograr finalizar la investigación.

A mis amigos Anthony Santos, Saul Diaz por ser importantes durante todo el tiempo de estudio y culminación de tesis a Rene perla y a todos mis amigos gracias se les aprecia mucho.

Nelson Osmel Flores Ulloa.

**SIGLAS Y ABREVIATURAS.
SIGLAS.**

SIGET:	super intendencia de electricidad y comunicaciones
DC:	defensoría de protección al consumidor
ACSA:	aseguradora agrícola comercial
DICOM:	directorio informático comercial
DC:	defensoría del consumidor
CSJ:	corte suprema de justicia

ABREVIATURAS

LPC:	ley de protección al consumidor
INC:	inciso
CPCM:	código procesal civil y mercantil
ART:	artículo
RLPC:	reglamento de la ley de protección al consumidor
Cn:	constitución
CC:	código civil
CNUDMI:	comisión de las naciones unidas para el derecho mercantil internacional
CPCM:	código procesal civil y mercantil

INDICE

Contenido

INTRODUCCION.....	I
1.0 CONSIDERACIONES GENERALES DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	23
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	23
1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	28
1.3 ENUNCIADO DEL PROBLEMA.....	33
1.3.1 PROBLEMA FUNDAMENTAL.....	33
1.3.2 PROBLEMAS ESPECIFICOS.....	33
1.4 JUSTIFICACION.....	34
1.5 OBJETIVOS.....	38
1.5.1 OBJETIVOS GENERALES. –	38
1.5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS. –	38
1.6 ALCANCES DE LA INVESTIGACION	39
1.6.1 ALCANCE DOCTRINARIO	40
1.6.2 ALCANCE JURIDICO.....	40
1.6.3 ALCANCE TEORICO	41
1.6.4 ALCANCE TEMPORAL.....	45
1.6.5 ALCANCE ESPACIAL.....	45

	12
2.0 MARCO TEORICO.....	47
2.1 ANTECEDENTES DE LOS CONTRATOS. –	47
2.1.1 Época Antigua	47
2.1.2 Época Romana.....	49
2.1.3 Edad Media.	51
2.1.4 Modernidad.	53
2.1.5 Clasificación de los Contratos.	54
2.1.6 Elementos de Validez del Contrato.	55
2.2 ORIGEN, EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL CONTRATO DE ADHESIÓN..	56
2.2.1 CONCEPTO DE CONTRATO DE ADHESION	60
2.2.2 NATURALEZA JURIDICA DE LOS CONTRATOS DE ADHESION ...	61
2.2.3 Elementos del Contrato.....	63
2.2.4 Características.	64
2.2.5 Los Contratos de Adhesión en la Normativa Salvadoreña.....	68
2.3 DERECHO DEL CONSUMIDOR.	76
2.3.1 Derechos Básicos del Consumidor.....	78
2.3.2 Las Condiciones Generales de Contratación, en los contratos de Adhesión.	79
2.3.3 El Principio de la Autonomía de Voluntad en los Contratos de Adhesión.	86

	13
2.3.4 Contratos con Cláusulas De Adhesión.....	89
2.3.5 Contrato Informático, Nueva forma de contrato de Adhesión.....	89
2.3.6 Características de los Contratos Electrónicos.	91
2.3.7 Principios de la Contratación Electrónica	93
2.3.8 Fases De La Contratación Electrónica.	98
2.3.9 Aceptación Electrónica.....	99
2.3.10 Fase de Ejecución o Consumación.	100
2.4 LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS EN LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN.	101
2.4.1 Concepto y Definición.....	102
2.4.2 Clasificación de Cláusulas abusivas 2.4.2.1 Directas e Indirectas ...	104
2.4.3 Frecuencia de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión.	105
2.4.4 Efectos de la incorporación de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión.	106
2.4.5 Control y tratamiento de las cláusulas abusivas en la legislación salvadoreña.	108
3.0 IDENTIFICACION DE LAS CONSECUENCIAS JURIDICO, ECONOMICAS DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN EN EL SALVADOR.	112
3.1 LOS CONTRATOS DE ADHESION EN SEGUROS.....	112
3.1.1 Naturaleza De Los Contratos De Seguro	112
3.1.2 Naturaleza Jurídica De Los Contratos De Seguros.....	113

	14
3.1.3 Requisitos Y Características De Los Contratos De Seguros.....	114
3.1.4 Partes intervinientes o elementos en el contrato de seguros	116
3.2 CONTRATO LEASSING	116
3.2.1 Ventajas Y Desventajas Del Leasing.....	117
3.3 ACTUALIDAD Y PROCEDIMIENTOS DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR.....	118
3.3.1 LA CONVERGENCIA EN LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.	118
3.3.2 PRINCIPIOS RECTORES DE LAS TELECOMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN.	118
3.4 CONTRATO DE ADHESION DE TELEFONIA MOVIL.	125
3.4.1 PRESUPUESTOS.....	126
3.4.2 OBJETO.....	127
3.4.3 NATURALEZA COMERCIAL.	128
3.4.4 CARACTERISTICAS.....	129
3.5 GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO ANTE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR.....	132
3.5.1 PRINCIPIO DE LEGALIDAD	133
3.5.2 DEBIDO PROCESO.....	134
3.5.3 PRINCIPIO DE IGUALDAD ENTRE LAS PARTES.....	135
3.5.4 PRINCIPIO DE ECONOMIA.....	136

	15
3.5.5 PRINCIPIO DE GRATUIDAD	136
3.5.6 PRINCIPIO DE OFICIOSIDAD	137
3.6 FORMALIDADES DEL PROCEDIMIENTO.....	137
3.6.1 FACULTAD DE IMPOSICION DE MEDIDAS CAUTELARES	139
3.7 RECURSOS.....	141
3.7.1 RECURSO DE REVOCATORIA	142
3.7.2 RECURSO DE NULIDAD	143
3.7.3 SANCIONES	145
3.8 MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS	149
3.8.1 AVENIMIENTO.....	150
3.8.2 CONCILIACION	152
3.8.3 MEDIACION	154
3.8.4 ARBITRAJE.....	155
3.9 FORMAS DE INICIAR EL PROCEDIMIENTO	156
3. 10 RESOLUCIONES	158
3.10.1 LA QUE OBSTACULICE EL EJERCISIO DEL DERECHO A DESISTIR DE UN CONTRATO	158
3.10.2 LA QUE IMPLICA UNA RENUNCIA DEL CONSUMIDOR A SU DERECHO DE APELAR	159

3.10.3 LA QUE IMPLICA LA RENUNCIA DEL CONSUMIDOR AL DERECHO DE RECLAMACION	162
3.10.4 PARA DETERMINAR EL CARÁCTER ABUSIVO DE UNA CLAUSULA NO HACE FALTA QUE ESTA SE HUBIERA APLICADO	162
3.10.5 EL PROVEEDOR ESTA OBLIGADO A RECIBIR PAGOS ANTICIPADOS, AUNQUE SEAN PARCIALES.....	164
4.0 ANÁLISIS, DESCRIPCIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.	132
4.1 SISTEMA DE HIPOTESIS.	132
4.1.1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.	132
4.2 DISEÑO METODOLOGICO. -.....	137
4.2.1 TIPO DE LA INVESTIGACIÓN.....	137
4.2.2 POBLACIÓN.....	137
4.2.3 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	138
4.2.4 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	139
4.2.5 INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION.....	141
4.2.6 PROCEDIMIENTOS.....	141
4.2.7 REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS.....	142
4.3 ANALISIS DE LOS RESULTADOS.	156
4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS:	159
4.5 LOGRO DE OBJETIVOS.....	163

	17
CONCLUSIONES.....	167
RECOMENDACIONES	169
BIBLIOGRAFIA.....	171
ANEXOS	175
CONTRATO DE LEASING	192

RESUMEN

En el presente análisis se detallará la forma de contratación mediante la adhesión en un primer momento retomando la historia ubicándonos en el tiempo y espacio del contrato de adhesión hasta la actualidad, también las principales teorías que dan origen a la forma de contratación aunando la que se apega al contrato de adhesión para tener una mejor comprensión del contrato de adhesión es necesario tomar en cuenta una serie de conceptos los cuales son de importancia para comprender el sentido del contrato, el contrato de adhesión en su máxima fuente de expresión es el medio por el cual el usuario o consumidor se adhiere a los términos y condiciones que el proveedor del producto o servicio adquirir dispone en formularios los cuales contienen cláusulas de contratación las cuales no son explicadas a detalle al consumidor al momento de realizar el acto mediante el cual se adhiere motivo por el cual nace la importancia del análisis es claro que el consumidor se muestra en desventaja ante el proveedor y hace un poco difícil la tutela de los derechos pero se cuenta con una institución garante que se muestra como mediadora en conflictos entre consumidor y proveedor la cual es la Defensoría del Consumidor que es la institución con competencia en el área de la contratación mediante la adhesión, se detallaran los procedimientos los cuales se activan cuando hay arbitrariedades, se cuenta con conclusiones y recomendaciones que son de importancia para crear conciencia al lector de lo que implica la adhesión.

Palabras clave: contrato de adhesión, consecuencias juridico-economicas, políticas de aplicación actual, análisis intensivo, aplicación actual en la legislación.

ABSTRACT

In this analysis, the form of contracting by means of adhesion will be detailed at first, taking up the history, locating ourselves in the time and space of the adhesion contract to the present, also the main theories that give rise to the form of contracting, combining the one that is adhere to the adhesion contract to have a better understanding of the adhesion contract it is necessary to take into account a series of concepts which are important to understand the meaning of the contract, the adhesion contract in its maximum source of expression is the means by which which the user or consumer adheres to the terms and conditions that the supplier of the product or service to acquire has in forms which contain contracting clauses which are not explained in detail to the consumer at the time of performing the act by which reason is adhered from which the importance of analysis is born, it is clear that the consumer is at a disadvantage before and I provider and it makes the protection of rights a bit difficult, but there is a guarantor institution that is shown as a mediator in conflicts between consumer and provider, which is the Consumer Ombudsman, which is the institution with competence in the area of contracting through adhesion, the procedures which are activated when there are arbitrariness will be detailed, there are conclusions and recommendations that are important to create awareness in the reader of what adhesion implies.

Keywords: adhesion contract, legal-economic consequences, current application policies, intensive analysis, current application in the legislation.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio contiene una exhaustiva investigación acerca de la integración normativa de los contratos de adhesión, pero así también las consecuencias jurídicas y económicas que conlleva el abuso de cláusulas y contratación de esta clase de acuerdos.

Al estudiar los contratos de adhesión podemos darnos cuenta que en los tiempos actuales, en que las sociedades se transforman a gran velocidad, también se producen nuevas y diversas formas de conductas contractuales, y por lo tanto, también deben ir evolucionando las normativas contraloras de dichos acuerdos, las cuales, a continuación analizaremos, mediante la presente investigación, con el objetivo de obtener un panorama jurídico, económico y social sobre el papel tanto del estado, las empresas contratistas y los usuarios o personas particulares que hacen uso de servicios por medio de un contrato de adhesión.

En nuestra sociedad los contratos de adhesión se han convertido en instrumentos importantes por la cantidad de transacciones que se realizan en el comercio facilitando el intercambio de productos entre los proveedores y los consumidores. Debido a esa circunstancia, se generan ciertas situaciones donde los agentes económicos se aprovechan del consumidor, y establecen en ocasiones, condiciones que vulneran los derechos económicos de los consumidores.

El análisis de la investigación se desarrolla de la siguiente manera: el capítulo uno, da a conocer los registros históricos de los contratos, especialmente aquellos en materia de comercio, resaltando las peculiaridades y su evolución hasta la actualidad, haciendo alusión a los requisitos de existencia y validez de los contratos desde su

fundamento en el derecho civil, sus nociones, y su desarrollo en la sociedad salvadoreña, asimismo, se desarrolla el contrato de adhesión, sus elementos y la regulación en la legislación de El Salvador. En el capítulo dos, se exponen las generalidades de las cláusulas incorporadas en los contratos de adhesión, haciendo énfasis en aquellas que se consideran abusivas y que intentan sorprender al consumidor afectando sus derechos. Se enuncian las consecuencias que conllevarían la incorporación de estas y el protagonismo de la Defensoría del Consumidor como institución garante de la protección a los derechos de contratantes, así como la protección mediante la legislación internacional.

En el capítulo tres, se desarrolla la investigación e identificación de aquellas consecuencias jurídicas esto sea en temas jurídicos o económicas que a su vez sean producidas por el uso de los contratos de adhesión, así mismo se explica otros medios de emplear estos contratos como lo son los contratos de seguro. contratos leasing y comunicaciones con sus nuevas tecnologías informáticas, como también las características de estos, y los diferentes procedimientos que emplea la defensoría del consumidor en los diferentes procesos.

En el capítulo cuatro, se desarrollan las generalidades tales como el desarrollo de contrato de adhesión de telefonía móvil, sujetos involucrados en los servicios de telefonía , objeto, naturaleza comercial, características, principios, y procedimientos que la defensoría del consumidor realiza ante infracciones de acuerdo a la ley en casos específicos dándole a estos el seguimiento necesario con su debido procedimiento sancionatorio y medios de recurribilidad; también tomaremos en cuenta los medios alternos de solución de controversias como el avenimiento como un

acuerdo logrado entre las partes, conciliación que es el medio más común para resolver conflictos o malos entendidos de una manera económica, mediación como medio flexible al permitirle al mediador formalidades mínimas del procedimiento y arbitraje el cual se realiza mediante procedimiento ante entes de carácter privado conocedores de la materia para resolver un conflicto, se analizan las resoluciones finales en casos emblemáticos donde se hayan afectado derechos de los consumidores especialmente en alusión a las cláusulas abusivas contenidas en contratos que lesionan derechos de los consumidores; a su vez las formas de iniciar el procedimiento sea mediante denuncia u oficio; asimismo, resaltando criterios que deben retomarse por los agentes económicos al momento de realizar las condiciones generales de contratación.

Para finalizar, en el capítulo quinto, se plantean conclusiones y recomendaciones, que el grupo ha considerado, de acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, por medio de las cuales se demuestran que la incorporación de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión genera un quebrantamiento en los derechos de los consumidores, asimismo, se pretende contribuir de una u otra manera al conocimiento de estos procedimientos de contratación en el país.

1.0 CONSIDERACIONES GENERALES DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

ANÁLISIS DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, SU INTEGRACIÓN NORMATIVA EN LA LEGISLACIÓN, Y CONSECUENCIAS JURÍDICO – ECONÓMICAS.

Cuando se analizan los contratos de adhesión, lo más probable es que se comience por el tratamiento de sus dos elementos más superficiales: a) la falta de negociación paritaria; b) la posible (o segura) existencia de estipulaciones abusivas que vicien este tipo de contratos. Ese modo de encarar el estudio de los contratos de adhesión impide preguntarse por qué se han convertido en la herramienta de tráfico más importante de la actualidad. Son pocos los autores nacionales que formulan dilemas más profundos que permitan entender un poco mejor el fenómeno de la contratación predispuesta.

¿Qué factor determinante actuó para que los contratos de adhesión hayan prevalecido en forma tan abrumadora en la técnica contractual moderna? De poco sirve saber que no son acuerdos negociados, serán acuerdos forzados o por necesidad y que suelen estar infestados de cláusulas injustas porque casi todo el mundo conoce esa situación. Pensamos que es más importante analizar los motivos que permitieron su desarrollo y –sobre todo- qué sector de la economía real se beneficia con ellos.

Es preciso señalar que en la sociedad salvadoreña la figura de los contratos en las relaciones comerciales, ha tomado una gran alza en las últimas décadas pues ha pasado a ser parte del quehacer diario de tanto instituciones jurídicas como de la

población en general, esto pues en esencia, el contrato es el reflejo de un acuerdo alcanzado por dos partes mediante el cual una de ellas se compromete a hacer algo a cambio de una contraprestación, generalmente de tipo económico.

Tomando el enunciado anterior, en la Sociedad Salvadoreña existe una constante aplicación de los Contratos de Adhesión, que regulan las relaciones de comercio de los Comerciantes y los particulares; Estos contratos de adhesión son una forma especial de contratación en Materia Mercantil entre presentes, también son formas especiales de contratación en Materia Mercantil pero entre ausentes; los contratos por correspondencia, y en la actualidad por Internet; pues esta forma de contratar nace de una de las partes a querer obligarse o no para su conveniencia de las cláusulas expuestas por el oferente, son innumerables los ejemplos de estos contratos, los contratos de apertura de crédito de firma, de mercadería, los servicios de telefonía fija o móvil, de seguros en todas sus modalidades, etcétera.

Se entiende en que una de las partes contratantes le impone a la otra el contenido del contrato, pudiendo la contraparte sólo aceptar de manera íntegra o abstenerse sin opción de modificar el contenido del mismo. El elemento distintivo de los contratos de adhesión es el desequilibrio de poder entre las partes contratantes; y es por esto que se entiende que la libertad contractual en este tipo de contratos se ve restringida al punto de poder sostenerse que ésta no existe o es nula.

Con base en lo anterior se entiende que “Los contratos de adhesión son documentos que contienen cláusulas elaboradas únicamente por el proveedor, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto o a la prestación de un servicio.”

Entonces, de conformidad con la definición anterior, a los contratos de adhesión, que también son denominados como contratos o formulario, se les denomina así porque el proveedor presenta las condiciones y los términos de la venta del producto o servicio que ofrece, y queda facultado el consumidor o usuario si lo acepta a través de la adhesión o no, en algunos casos, no le queda más que aceptarlos en el caso del usuario, por ejemplo, cuando se paga el transporte público, sin embargo, y en todo caso, una vez aceptado el contrato, sus condiciones son obligatorias para ambas partes.

Según Cabanellas, el contrato de adhesión es "aquel en que una de las partes fija las condiciones uniformes para cuantos quieran luego de participar en él, si existe mutuo acuerdo sobre la creación del vínculo dentro de las inflexibles cláusulas".

El sentido que el contrato de adhesión tenga realmente naturaleza contractual cuando afirma que el mismo se trata de una "imposición exclusiva de una única voluntad a una colectividad determinada cuyos miembros, individualmente considerados, pueden exteriorizar a posterior su voluntad de aceptar la cláusula (norma) que les impone o rechazarla, creciendo de facultad en principio para debatirla. La doctrina discrepa en cuanto así constituyen o no verdaderos contratos." En un sentido muy parecido se pronuncian los autores del Diccionario Jurídico Gómezs, en el momento en que estiman que, refiriéndose al mismo tema que "su contenido es obra de una sola parte no prestando la otra actividad en su formación limitándose a la aceptación del esquema redactado unilateralmente".

Se sostiene doctrinariamente que a pesar de que es poca la libertad contractual, aun existiría y se manifestaría en la opción que tiene la parte contratante para aceptar o

rechazar la celebración del contrato. En opinión de Francisco Fernández Fredes, actualmente no se pone en duda la naturaleza de éstos, como acuerdo de voluntades generador de obligaciones para quienes lo celebran, aun así, se admite en el ámbito universal que deben ser regulados para evitar que la parte que propone el contenido (por lo general la más fuerte) imponga condiciones inicuas al adherente¹.

Desde el surgimiento del contrato por adhesión, la doctrina ha venido planteando la discusión acerca de cuál es su naturaleza jurídica. En un primer momento, la problemática versaba sobre si el llamado contrato por adhesión era o no un verdadero contrato. En la actualidad, dicha interrogante es una cuestión superada, siendo una opinión aceptada por toda la doctrina que los contratos por adhesión son contratos. En resumen, las teorías sobre la naturaleza jurídica de los contratos por adhesión se centran en analizar hasta qué punto puede decirse que quien se adhiere a una cláusula prefijada presta un consentimiento verdadero y eficaz y por tanto, celebra un genuino contrato². En relación con este tema se formularon tres teorías, la anti contractualista, la contractualista y la ecléctica.

"Doctrinariamente, se han identificado tres vías para fijar los términos, cláusulas o condiciones generales de los contratos, a saber:

1. El texto estandarizado es fijado individualmente por una persona natural o jurídica, quien posteriormente incentivará el consumo del bien o servicio a través de la

¹ Francisco Fernández Fredes, Manual de Derecho Chileno de protección del consumidor, Santiago, Lexis Nexis, (2003), p. 44.

² La problemática de los contratos por adhesión queda particularizada metodológicamente sin que se haya producido ningún cambio en la concepción del contrato clásico "desde la perspectiva de la formación del contrato, es decir, desde el plano estructural relativo a la validez del consentimiento contractual". LLODRÀ GRIMALT. *El contrato celebrado bajo condiciones generales...*, op.cit., (pp.37-38)

celebración de su contrato preredactado, no existiendo posibilidad de discusión entre las partes. Es el ejemplo clásico de contratos por adhesión.

2. El texto estandarizado es establecido mediante un contrato tipo unilateral, productores con intereses convergentes. Es el caso de la Organización de Países Exportadores de Petróleo que se juntan y fijan el precio para el público, 3. El texto estandarizado de los contratos es el resultado de otro anterior y de los esfuerzos de concertación entre las partes. Es la especie de contrato colectivo bilateral cuyo ejemplo más claro es el contrato colectivo de trabajo.

El contrato tipo tiene eficacia jurídica desde que es celebrado, es ley entre las partes. Asimismo, podemos afirmar que cuando hay predisposición sin contrato tipo/ las convenciones posteriores generalmente serán contratos por adhesión. Si las condiciones generales se pactaron en un contrato tipo unilateral, los múltiples contratos ulteriores serán también contratos por adhesión. Sin embargo, si los contratos son tipo bilaterales, pactados entre personas con intereses antagónicos, todos los contratos individuales posteriores, no revestirán el carácter de contratos de adhesión.

En los contratos de adhesión, una de las partes fija las cláusulas o condiciones, iguales para todos, del contrato, cuya celebración se propone, sin que quienes quieran participar en él tengan otra alternativa que aceptarlo o rechazarlo en su totalidad, en otras palabras, tiene que adherirse o no a los términos del contrato preestablecido sin que se le dé la posibilidad de discutir su contenido.

En palabras de Jaime Barrantes y Evelyn Salas, al tratar el tema de los contratos de adhesión, se refieren de la siguiente forma: "El predisponente suele ser, por lo general, una gran empresa de bienes o servicios, que adopta el mismo modelo de

contrato para utilizarlo en todos los que del mismo tipo celebre con sus clientes, de ahí que también se les denomine contratos tipo o contratos formulario, sin embargo, suele decirse que un contrato de adhesión es un contrato con condiciones generales, cuya aceptación es una adhesión, (haciendo honor a su nombre)".

1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

El contrato por adhesión ha sido desde su nacimiento una de las instituciones más polémicas del Derecho Privado; a partir de sus características se han esbozado diferentes teorías que van desde las que le niegan el carácter de relación contractual, hasta las que consideran que su utilización es necesaria dentro de la economía de mercado y justificable como herramienta aplicable a los intercambios basados en la producción masiva de bienes y servicios, típica de nuestros tiempos.

Al referirse a los Contratos dentro de las Legislaciones de todos los países del mundo, es necesario arrancar desde donde es posible que se haya originado los primeros pasos de lo que es un Contrato, que naturalmente en sus orígenes fueron innominados hasta llegar a manos de escribanos de las épocas anteriores y los han venido aplicando en la medida que la ley les ha permitido, pero que hoy en día ya han sido legislados dándoles un nombre que a través del tiempo se ha ido reformando hasta tomar los nombres que ostentan actualmente como producto de las necesidades de la sociedad. No obstante, eso, quedaron fuera de la normativa algunos de ellos y que por eso se llaman Contratos Innominados o típicos, (se les dice innominados, pero en la realidad tienen su nombre aunque no estén regulados en la normativa).

Es difícil precisar en qué época se ha hallado definitivamente establecido esta lista de contratos, es cierto que no data desde los orígenes de Roma. En un pueblo de

costumbres sencillas y rudas, como los de los Romanos, en los primeros siglos los procedimientos empleados para ligar a las partes para obligarse una con respecto a la otra, debían ser poco numerosas y llenos de formalismos que caracterizan a las Legislaciones más antiguas. No es sino por un progreso lento y continuo por lo que las formalidades primitivas en que estaban rodeada la convención han debido simplificarse y por lo que el Derecho Romano sea por el perfeccionamiento de sus propias instituciones, sea por la prestación de los usos comunes de los pueblos vecinos, es decir, se ha llegado a sancionar las cuatro clases de contratos vigentes en la época clásica".

Los Contratos en Derecho Romano son, pues, unas condiciones que están destinadas a producir obligaciones y que han sido sancionadas y nombradas por el Derecho Civil.

"Desde fines de la República romana se ha determinado el número de los Contratos y se distinguen cuatro clases de ellos, según las formalidades que deben acompañar a la convención: a) Los Contratos verbis se forman con la ayuda de palabras solemnes. No citaremos aquí más que el principal: la estipulación; b) el Contrato litteris (para designar toda especie de crédito) exige menciones escritas; c) los Contratos no son perfectos sino por la entrega de una cosa al que viene a hacerse deudor. Son mutuum o préstamo de consumo, el comodato o préstamo de uso, el depósito y la prenda-, y d) por último los Contratos formados como consensu, por el sólo acuerdo de las partes, son- la venta, el arrendamiento, la sociedad y el comodato. Toda convención que no figure en esta enumeración no es un contrato; es un simple pacto que no produce en principio obligación Civil.

“Aparece que las maneras más antiguas de obligarse que han estado en uso entre los Romanos fueron primeramente el Nexurn (designa primero toda operación llevada a cabo), que tenía por causa un préstamo de dinero. Sin embargo, se practicaron desde su origen otras operaciones indispensables aún en una sociedad naciente. Pero unas, tales como la venta y el cambio se hicieron desde luego al contado; las demás como el depósito y el mandato quedaron fuera de la esfera del derecho y se hallaba su sanción en la costumbre; así podemos mencionar que tradicionalmente se vienen llamando por los intérpretes Contratos Innominados, aquéllos para cuya perfección se exige analógicamente lo que sucede en los reales, en donde una de las partes entrega a la otra una cosa o, en general, realiza a su favor una prestación de distinta índole quedando el otro contratante obligado a llevarla a cabo. La diferencia con los cuatro Contratos típicos estriba en que en los Contratos Innominados, la contraprestación salvo en el precario, tardíamente incluido en la categoría no consiste en la devolución de la misma cosa recibida, sino que es siempre de naturaleza distinta a la prestación previa del acreedor, que es la que sirve de causa”.

La expresión contrato por adhesión proviene de la doctrina francesa, donde fue utilizada por primera vez por Saleilles en su obra *De la déclaration de volonté*, publicada en París en 1901. Con posterioridad la expresión se expandió en Europa, permaneciendo hasta hoy con similares características. Por otro lado, las condiciones generales de los contratos provienen de la doctrina alemana, donde es utilizada de manera generalizada; en Italia se utilizan indistintamente términos equivalentes a ambas expresiones, lo mismo que en los países anglosajones.

Los contratos de adhesión, no tienen su antecedente histórico en el Derecho Romano porque según lo sostiene Eugene Petit, en su Tratado Elemental de DERECHO ROMANO, desde fines de la República, se determinó que se distinguía cuatro clases de contratos, siendo ellos:

Los contratos verbis, o verbales que se formaban con ayuda de palabras solemnes;

El contrato literis, que exigía otorgar que, por escrito, y que ahora puede llamarse solemnes;

Los contratos Re que se perfeccionan por la entrega de la cosa; y

Los contratos formados sólo consensu, por el sólo acuerdo de las partes.

Tal clasificación se hace referencia en lo que fundamentalmente se conoce para determinar el origen del tema en estudio. La Teoría de la Adhesión, han sido una elaboración del jurisconsulto Francés Raymond Saleilles, quien en su libro "La declaración de Volontès", en el año de 1902 el cual la definía así: "Es el negocio en cuya declaración las cláusulas previamente determinadas por una de las partes no admiten ser discutidas por la otra, quien no tiene la posibilidad de introducir modificaciones; si-no quiere aceptarlas debe abstenerse de celebrar el contrato, pues las propias circunstancias y las características de este impiden cualquier negociación." Tal aseveración, en tal época entró en pugna con el principio sagrado de la autonomía de la voluntad y por consecuencia al Derecho de libertad contractual; esta teoría es producto de la Revolución Francesa (1789- 1799) e incorporado al Código Civil francés, que traducido al español por Andrés Bello, es el origen del Código Civil de la mayoría de los estados latinoamericanos.

Históricamente las relaciones contractuales nacidas a la luz del Derecho Romano, génesis normativo de los derechos, principios, garantías y obligaciones inherentes a la persona humana, representaban un modelo proteccionista por tradición y por excelencia en lo que particularmente respecta, al aseguramiento de un recto e idóneo régimen rector de convivencia social, constituyendo como tal, un conjunto de derechos cuyo respeto debe de asegurar la ley. Como corolario de lo anterior, podemos agregar que refiriéndonos a los derechos, unos son de orden político y consisten en la participación de los ciudadanos en el gobierno y en la administración del Estado, en tanto que los otros son más bien de orden privado-valga decir, los derechos de familia, los derechos de Crédito u obligaciones, los derechos reales, etc., distinción esta que tiene para la ciencia del derecho una importancia capital, y ninguna legislación los ha separado con tanta claridad como el derecho romano, el cual establece enérgicamente dicha delimitación de ambos tipos de derechos.

El contrato constituye ser la fuente más fecunda de los derechos de crédito, la cual tiene por principal objeto, el hecho de que el deudor debe cumplir dentro de un plazo determinado, el resarcimiento de una obligación por el contraída.- Al respecto, unas han sido las doctrinas que explican la esencia o facultad para hacer o no a ser alguna cosa, entre las que se destacan por ejemplo la doctrina alemana, que supone que el individuo tiene una esfera de acción dentro de la cual operan su voluntad y libertad, doctrina adoptada a posterior por el filósofo panteísta alemán FEDERICO HEGEL, y modernamente se haya representada por PUCHIA, WINSCHIED y BRINZ.-

(1) La segunda doctrina que patrocinan IHERING y DERNIBURG llamada del interés

Protegido", estima que el Derecho Subjetivo, no es más que la protección de los intereses de cada persona en la vida social.

Es lógico que la fisonomía tradicional o clásica de los Contratos Mercantiles haya sufrido las consecuencias del intervencionismo estatal en la economía. Este intervencionismo ha generado la crisis que se ha manifestado de diversas maneras; mediante la aparición de los contratos forzosos o impuestos para quienes se encuentran en situaciones determinadas, mediante la aparición de los contratos normados o de tarifa, en los que el contenido contractual o el precio viene impuesto por los poderes públicos y, finalmente, prohibiendo el establecimiento de cláusulas lesivas para la parte económicamente más débil".

Las costumbres mercantiles de la Edad Media en Europa tuvieron su intervención importante en la aceptación y reconocimiento de las convenciones y contratos mercantiles que, como actos jurídicos, no tenían la exigencia formal de los contratos civiles, más sujetos a moldes y tipos establecidos.

1.3 ENUNCIADO DEL PROBLEMA.

1.3.1 PROBLEMA FUNDAMENTAL.

¿Qué necesidad tiene el análisis de los contratos de adhesión y su naturaleza jurídico-económica para la sociedad salvadoreña, su regulación garantizara la igualdad entre las partes contratantes?

1.3.2 PROBLEMAS ESPECIFICOS.

¿la normativa legal existente está siendo efectivas y suficiente, para regular la forma de contratar en masa de los contratos de adhesión?

¿Se logra un desarrollo real de las relaciones jurídico-económicas con la aplicación de los contratos de adhesión de las empresas emisoras a la parte aceptante?

¿Puede realizarse la intervención del Estado por medio de las instituciones especializadas para obtener igualdad entre las partes en los contratos de adhesión?

¿Tendría un impacto positivo en la sociedad salvadoreña la implementación de normas reguladoras de los contratos de adhesión a través de las instituciones?

1.4 JUSTIFICACION

En la realidad salvadoreña la importancia de los contratos de adhesión para el funcionamiento de la economía dentro de la sociedad es fundamenta una herramienta para la sociedad en general y esto es de conocimiento de las autoridades jurídicas y los encargados de crear y modificar la ley puesto que han legislado y garantizado el buen funcionamiento de estos mecanismos jurídicos para toda la población que en su momento necesite un servicio y también para las empresas que requieran una garantía para la prestación de sus servicios a determinada persona,

A simple vista el funcionamiento de los contratos de adhesión es una lógica bastante sencilla puesto que la naturaleza de los contratos de adhesión es que una de las partes impone las condiciones en que se celebrara el contrato y la otra parte es quien acepta sin tener facultad para modificar u opinar acerca de las cláusulas de dicho contrato, R. L. Lorenzetti indica que un contrato es por adhesión cuando la redacción de las clausulas corresponden a una sola de las partes, mientras que la otra se limita a aceptarlas, o rechazarlas, sin tener la posibilidad de modificarlas³ de esto tenemos

³ Cita R. L. LORENSETTI tratado de los contratos 1, 140

contratos como el de servicio de internet, energía eléctrica, AFP, contratos de seguros, contratos de servicios telefónicos en su variedad y muchos más los cuales dejan al contratante en la única posición de tomar el servicio puesto que ellos representan una necesidad importante sino es que básica para la población como el servicio de agua potable o energía eléctrica a tal punto que nos encontramos que no estamos en la situación de no contratar sino de simplemente aceptar las condiciones o cláusulas que están determinadas en dicho contrato.

El gran problema de esta clase de contratos es que las empresas manejan el mercado contractual gracias a las facilidades económicas que estas empresas tienen, en los últimos años con el auge de las nuevas tecnologías y la introducción al mercado económico de empresas trasnacionales de la telecomunicación y servicios financieros se adoptaron esta clase de contratos debido a las facilidades que presenta el código de comercio y a su vez que estas regulaciones tienen vacíos los cuales se buscan solventar con otras leyes existentes como el código civil, es por ello que se a echo factible para las empresas proceder por sobre esta figura de contrato por adhesión sin que estos se hayan investigado y delimitado cuales deben de ser sus alcances, origen, naturaleza, aplicación y las ventajas que deben tener tanto para el contratista como para el contratante y asi poder crear un verdadero acuerdo de voluntades en el cual no quepa la posibilidad de vulnerar derechos pero tampoco incumplir obligaciones. Por tratarse de temas tan complejos y de importancia trascendental en nuestra realidad salvadoreña es necesario investigar en nuestro ordenamiento jurídico en el código civil. El código de comercio, el código procesal civil y mercantil y con mayor énfasis en la ley

de protección al consumidor para hacer una valoración exhaustiva y objetiva del funcionamiento de estos contratos de sus límites y su razón de ser en cada celebración de acuerdo de voluntades pero especialmente para evitar que dentro de estos existan cláusulas abusivas que conlleven a violación de derechos puesto que se está frente a un contrato que no permite la voluntad plena de las dos partes simplemente se basa en el producto de uno y la necesidad del otro sin espacios de acuerdos o negociaciones entre partes.

Debido a la importancia de que tienen los contratos de adhesión en la actualidad para muchas empresas, a su vez que son parte importante de las relaciones mercantiles tenemos la necesidad de realizar esta investigación de acorde a las nuevas exigencias del mercado y conocer cuáles son las facultades que tienen las empresas dentro de leyes mercantiles para ampararse en ellas así celebrar esta clase de contratos con el particular, pero a su vez es importante conocer de primera mano el respaldo legal que las instituciones le brindan a la población si en determinado caso se le violentan sus derechos, avocando a instituciones como la defensoría del consumidor que por medio de su ley es una de las encargadas de proteger y velar por la protección de los derechos a los consumidores.

Es por ello la importancia de esta investigación se basa en tener datos actualizados de como se está desarrollando la introducción al mercado de las nuevas tecnologías que están siendo ofrecidas al consumidor por medio de contratos de adhesión, en el cual tenemos empresas mercantiles que se están lucrando grandemente ofreciendo diversidad de servicios los cuales son en muchos casos de primera necesidad como ejemplo la energía eléctrica, agua potable, y ahora hasta el

internet y cable; estos son servicios los cuales la población necesita tener acceso de manera indispensable debido a esta necesidad es indispensable para la comunidad jurista estar actualizados en esta legislación y para los órganos del estado tener leyes e instituciones a la vanguardia, prestos a responderle correctamente a la población en un momento de necesidad que sean violentados sus derechos como consumidor.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 OBJETIVOS GENERALES. –

Analizar la naturaleza jurídica y las normas especiales en la aplicación de los contratos de adhesión y los factores que caracterizan la importancia de estos contratos en las relaciones mercantiles suscitadas entre empresas y los consumidores.

Conocer las consecuencias jurídicas tanto de las empresas como de los consumidores al realizar prácticas abusivas utilizando las características y garantías de los contratos de adhesión.

1.5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS. –

Determinar qué Consecuencias Jurídicas genera la falta de regulación de los Contratos de Adhesión que surten efecto en nuestro medio a raíz de los usos Mercantiles, respetando los límites impuestos por los Contratos de adhesión por la ley.

Conocer la Situación Jurídica de los Contratos de Adhesión y su aplicación en la práctica normativa salvadoreña.

Identificar cuáles son las garantías Constitucionales que se violan y Consecuencias Jurídicas que se generan por la falta de regulación de los Contratos de Adhesión.

1.6 ALCANCES DE LA INVESTIGACION

Los contratos de adhesión constituyen la expresión jurídica al desarrollo del comercio Y en especial del consumo Presente en nuestros días constituye un instrumento racionalizador de los recursos permitiendo alcanzar mejores niveles de satisfacción De intereses de consumo.

en los contratos de adhesión dado los abusos advertidos en las disposiciones de contenido contractual por parte de los proveedores el legislador ha estimado dignó a tutela el interés de los consumidores en dicha relación jurídica

Se estima que la contratación bajo condiciones generales es una herramienta racionalizadora de los costos internos que debe afrontar el proveedor adquiriendo el carácter de elemento instituido en el tráfico comercial

los cambios económicos y sociales de un país traen como consecuencia la modificación de las estructuras jurídicas. debido al crecimiento económico y social de la población tiene que ser cambiante por ello la necesidad de reformar leyes o crear instituciones jurídicas que permitan la administración de servicios contractuales ofrecidos por el mercado

la prestación de contratos de servicio a la colectividad, así como el contrato de seguro contrato s de administración pública que exigen fianzas mercantiles los contratos de suministro de prest acción de servicios básicos como teléfono, energía, eléctrica, agua, telefonía móvil, internet, TV por cable contratos crediticios se perfeccionan como contratos mercantiles de adhesión por lo cual es necesario su análisis verificando sus alcances como doctrinario normativo temporal y espacial.

1.6.1 ALCANCE DOCTRINARIO

investigar el concepto de contrato de adhesión sujetos de derecho causantes de la relación jurídica como lo son consumidor proveedor deudor y acreedor, el objeto del alcance doctrinario de la investigación se enfoca en el contrato de adhesión abarcará su estudio de la normativa civil mercantil y cláusulas de adhesión contenidas y leyes especiales.

1.6.2 ALCANCE JURIDICO

En primer lugar, nos parece justo señalar que a pesar de las críticas que frecuentemente le hacemos al Código Civil y de Comercio, la inclusión de los contratos de adhesión nos parece positiva.

El contrato de adhesión es la herramienta jurídica favorita de las corporaciones para controlar los riesgos de su negocio y acotar su responsabilidad. Como bien señalaba F. Kessler, los contratos de adhesión tienen por finalidad incluir los riesgos 'racionales' que el sector proveedor está dispuesto a soportar y excluir aquellos riesgos 'irracionales' que de soportarlos perjudicarían la ecuación económica de rentabilidad. En pocas palabras: los contratos de adhesión son formatos jurídicos, típicamente empresarios, diseñados para determinar qué daños van a ser absorbidos por el sector de la producción de bienes y servicios y cuáles serán soportados por las propias víctimas.

El alcance del análisis normativo del contrato de adhesión partirá desde la base constitucional leyes secundarias y especiales se analizará las reglas contenidas en el código civil relativas a la libertad contractual si hay disposiciones específicas del contrato de adhesión, investigaremos las reglas aplicables al contrato de adhesión en

el código de comercio salvadoreño; También como parte del alcance normativo de la investigación se analizarán las leyes especiales que rigen los contratos de adhesión como la ley de protección al consumidor ley de superintendencia del sistema financiero ley de superintendencia de pensiones ley de superintendencia de obligaciones mercantiles ley de superintendencia de energía eléctrica y telecomunicaciones.

1.6.3 ALCANCE TEORICO

Teoría Anti contractualista

Esta tesis es sostenida por Saleilles, Duguit y Houriou entre otros. Según estos autores este contrato no tiene más que el nombre. La relación jurídica se caracteriza por el predominio exclusivo de una sola voluntad, comportándose como una voluntad unilateral que dicta su ley. La carencia de debate entre las partes hace que este contrato no conduzca a la igualdad. El contrato por adhesión es, en consecuencia, un acto unilateral, carente obviamente de consentimiento⁴.

La voluntad común de los contratantes no puede concebirse sin un cambio previo de opiniones, que implica, de suyo, la igualdad de situación de aquellos que participan en él. Sin embargo, en los contratos por adhesión nada de esto existe: no hay ni discusión ni igualdad entre las partes. Los efectos del acto son fijados por la exclusiva voluntad del oferente. El consentimiento del aceptante, si no inexistente, se limita a los elementos esenciales del contrato, o como dice Alessandri “el contrato, dicen, es obra de la declaración unilateral de voluntad de una de las partes, de la más poderosa. La otra, cuya inferioridad económica es manifiesta, se limita a adherir a lo

⁴ ANDOVAL LOPEZ, Ricardo, “La ley de protección de los derechos del consumidor”. Revista de Derecho Universidad de Concepción, N°201, (1997) (p.4)

que aquella propone”. Ni siquiera esta adhesión es libre, porque si es cierto se puede aceptar o rechazar la oferta, esta facultad es ilusoria. López Santa María nos entrega sólidos argumentos para seguir esta tesis, señala que esta adhesión es un acto unilateral, y está bien lejos de cambiar su naturaleza, y transformarse en un acto bilateral. Según este autor, contratos como el de transporte, seguro, contratos bancarios, son ejemplos en los que no se ve, por un lado más que particulares, en general poco competentes en los negocios y provistos ordinariamente de un potencial económico débil, y, por el otro lado, empresas poderosas y el estado mismo, quienes, aprovechando su posición predominante, imponen a los primeros sus condiciones⁵.

En general, esta teoría tiene por objeto atribuir al juez un poder de apreciación más amplio en comparación con el referido a los contratos “bis a bis” o de libre discusión. Es así como en estos últimos, y por imperio del artículo 1545 de nuestro Código Civil, el juez no puede dejar de respetarlos. Distinta es la situación de los contratos por adhesión, donde no es necesariamente obligatorio para este supuesto

⁵ Como creer, argumenta López, que un asegurado acepta consciente y libre todo el contenido de la póliza de seguros, estas largas páginas impresas en caracteres minúsculos y de un estilo difícil de comprender. Son tantas las obligaciones impuestas que es casi imposible respetarlas completamente. Santa María agrega un dato novedoso, y señala que “en esta perspectiva, los contratos de adhesión son actos jurídicos unilaterales de naturaleza reglamentaria, emparentados con los reglamentos emanados del poder ejecutivo. Pero aunque estos actos por adhesión provienen de grupos privados son, en principio, obligatorios” LOPEZ SANTA MARIA, Jorge. Los Contratos...,op.cit., (p.146)

por ejemplo la incorporación de cláusulas limitativas de responsabilidad u otras de carácter específico⁶.

Teoría Contractualista

En los años treinta la mayoría de los civilistas, reconociendo los abusos que podían provocar los contratos por adhesión, se negaban a conceder a estos una categoría jurídica diferente a la de los demás contratos. Se insistía en que a los contratos por adhesión no les falta ninguna de las condiciones que requiere todo contrato. Surge por esa época la teoría contractual, como respuesta enérgica a la entonces clásica teoría anti contractualista. Según esta teoría, el contrato por adhesión es un verdadero contrato, puesto que el contrato existe cuando una persona acepta la oferta que otra hace. Por tanto, la adhesión no se distingue de la aceptación de una oferta porque se produce una verdadera prestación del consentimiento⁷.

La adhesión, en verdad, es un modo especial de aceptación, pero que reposa, aun así, sobre la voluntad del aceptante. Si la voluntad de ambas partes es necesaria para la formación del contrato, es falsa la tesis que ve en la adhesión un acto unilateral. Ripert señala que “poco importa que la voluntad esté sujeta si ella es libre y consciente⁸”. La idea de Ripert se ha transformado en el bastión de la teoría contractual.

Josserand sigue esta teoría, y señala que la adhesión no es más que el perfeccionamiento del contrato y la desigualdad económica entre las partes no

⁶ BRZOVIC G, Franco, Cuadernos de Análisis Jurídico, Escuela de Derecho de la Universidad Diego Portales, ,(1991). (p.40)

⁷ LLODRÀ GRIMALT. El contrato celebrado bajo condiciones generales..., op.cit., (pp.39-40)

⁸ RIPERT. La regle morale dans les obligations civiles. París, 1949 (p.143) citado por LOPEZ SANTA MARIA, Jorge. Los Contratos..., op.cit., (p.147)

contribuye a producir un desequilibrio en el ámbito de validez de la relación formada debido a que ambas partes ocupan un puesto jurídicamente igual, y es por tanto indiferente la desproporción económica que pudiera caracterizarles en la vida social⁹. De Buen apoya lo anterior, y sostiene que el hecho de que una parte quede sujeta al arbitrio de otra no es más que el resultado lógico de un sistema liberal. No obstante, lo anterior, López Santa María concluye que “nadie podrá negar que, efectivamente, las voluntades de las partes no participan en las mismas condiciones al concluir el contrato por adhesión. Si tales voluntades tienen un peso diferente, no se divisa razón para sostener que jurídicamente su valor es igual. De manera que es preciso buscar en otra parte los motivos del fracaso de la doctrina de Saleilles. Al parecer, estos consistirían en la excesiva extensión o vaguedad de la idea de contrato por adhesión.”

Teoría Ecléctica

El punto de partida de esta teoría está en la creencia de que en los contratos por adhesión hay dos series de cláusulas, las esenciales y las accesorias. Las cláusulas esenciales son discutidas y aceptadas libremente y, por tanto, su obligatoriedad no presenta duda alguna. Por otro lado, las cláusulas accesorias están impresas y no producen efectos jurídicos contra el adherente pues, normalmente este no las comprende o no conoce su redacción. En este punto hay que tener en cuenta que, si se parte de la naturaleza contractual del contrato por adhesión bajo condiciones generales, la doctrina ecléctica tiene gran lógica, puesto que todas las cláusulas

⁹ JOSSERAND, Louis. *Tours de droit civil positif français*. Tomo II. Editorial Rowell Sarey. París, 1930 (p.16) citado por LLODRÀ GRIMALT. *El contrato celebrado bajo condiciones generales...*, op.cit., (p. 40)

tendrían la misma naturaleza, pero según fueran esenciales o accesorias, gozarían de un régimen de control más estricto, si se quiere, más detallado¹⁰.

1.6.4 ALCANCE TEMPORAL

El alcance temporal de la investigación analítica del contrato de adhesión se dividirá El primero está referido a investigar el contrato de adhesión de manera generalizada;

El segundo analizar la integración normativa y la consecuencia jurídica económicas en la actualidad

1.6.5 ALCANCE ESPACIAL

El análisis de investigación se llevará a cabo en la zona oriental especialmente en san miguel dado que un departamento con un buen número de crecimiento poblacional por lo cual representa una gran demanda en la prestación de ser vicios y generalmente los contratos de adhesión son los mismos a nivel nacional por tal sentido fijaremos nuestra investigación en el departamento de san miguel.

¹⁰ DE BUEN, Néstor. La decadencia del contrato. Editorial Porrúa. México, 1986 (p.288) citado por LLODRÀ GRIMALT. El contrato celebrado bajo condiciones generales..., op.cit., (p. 41)

CAPITULO II

2.0 MARCO TEORICO.

2.1 ANTECEDENTES DE LOS CONTRATOS. –

2.1.1 *Época Antigua*

El comercio, así como el contrato, desde tiempos antiguos han tenido una relación estrecha por el hecho de jugar un papel importante en la economía de las primeras comunidades, así como de las economías actuales, debido a ello, dichas instituciones deben ser estudiadas en los antiguos tiempos, en los pueblos clásicos, como los griegos y los romanos, en la edad media, en los tiempos modernos y en la época contemporánea; debido a que al abordar el tipo de contratación por adhesión, es necesario verificar cómo funciona el intercambio de bienes y servicios actualmente, y las formas en cómo se presenta el comercio.

En el tiempo antiguo, el hombre agrupaba de una mejor manera los pueblos, organizando y ampliando sus mercados para los productos intermedios y finales; entre estos pueblos están los hebreos, indios, chinos y los fenicios, este último conocido por ser tan célebre en los bastos comerciales, y hábiles manufactureros¹¹, todos ellos se distinguieron en el comercio, y fueron perfeccionando su sistema de transporte terrestre y marítimo para posteriormente llegar cada vez más lejos con sus mercancías y traer consigo nuevos productos desconocidos en la región de origen, es así, que los productores se preocupaban de mejorar la calidad de sus artículos.

El primer acto de comercio que se realizó hace milenios no difiere, en sustancia de los que a diario practican las empresas de cualquier tamaño; por ello, el comercio se

¹¹ Paul Pradier Fodere, (1881) Compendio de Derecho Mercantil, 2ª ed. (Universidad Autónoma de Nueva León, México), 11.

volvió un modo de sobrevivir; razón por la cual se considera que el comercio no desaparecerá y su origen está dado desde

hace miles de años.

Al remontarse a la antigua Grecia, se destaca que esta se encontraba predestinada al comercio exterior por su situación geográfica, y que por la libertad de su organización política; el comercio debía dar un abundante fruto; es así, que los griegos tuvieron una poderosa marina, establecieron muchas colonias, formaron confederaciones de ciudades y por medio de caravanas, hicieron también el comercio terrestre; aunque este último era confiado a los esclavos, debido a ello, se desarrolló la industria y su código marítimo, el cual, después de ser adoptado por los romanos, fue hasta la edad media la ley universal de los mares.

En las relaciones de comercio entre los hombres, se va creando la manifestación del término contrato o convención; respecto a ello Michell Viley¹², manifiesta que, para los griegos el comercio tiene como idea y realidad esencial el trueque, el cual significaba el desplazamiento de un bien al patrimonio de otro, la idea de ese intercambio es que existiera reciprocidad y que de eso mismo derivara o no un acuerdo de voluntades, este trueque se producía de manera espontánea; en virtud que la relación entre comerciante y consumidor, el único interés que existía era la entrega de un bien por un lado, y la recepción simultánea por el consumidor, y así solucionar una necesidad equivalente y complementaria.

En un principio, el intercambio tenía por objeto el consumo, pero con el paso del tiempo, el trueque se hizo más complejo de tal forma que el intercambio ya no sólo

¹² Jorge López Santa María, (1986) Los contratos, parte general (Editorial Jurídica de Chile), 14.

tenía por objeto satisfacer una necesidad básica de alimento, sino que además se podía realizar con el propósito de obtener una ganancia, debido a esto es que se hizo necesario crear una unidad común de intercambio, dando como resultado la moneda.

La introducción de la moneda en el comercio revolucionó la forma y el volumen de las transacciones comerciales, la cual favoreció el desarrollo de las sociedades antiguas, no obstante, durante la época antigua, aún en aquellos casos en los que el comercio alcanzó un importante desarrollo, la actividad comercial no se encontraba regulada por normas especializadas, sino más bien las actividades estaban controladas por medio de normas que se regían en los contratos.

De este modo se puede afirmar que el contrato cumple evidentemente una función económica de máxima importancia, la cual, si bien es cierto en la época griega no había sido reconocida, pero en la actualidad es el principal vehículo en las relaciones económicas tanto de las personas naturales o jurídicas; y a partir de ello, se genera la circulación de la riqueza, y el intercambio de los bienes y servicios.

2.1.2 Época Romana.

Sabido es que Roma empieza siendo un pueblo de agricultores que alcanza posteriormente una activa y floreciente situación económica, por ello se convierte en el centro del comercio mundial de la época, alcanzando una importante economía dineraria, y realizando un importante tráfico marítimo, e incluso, aparecen en ellas ciertas asociaciones o agrupaciones profesionales de mercaderes. El tráfico marítimo iba en crecimiento, debido a que era ciertamente más rápido, barato y seguro que el terrestre; sin embargo, Roma se preocupó por construir una red de caminos o vías, que unían la capital con todas partes del imperio y una pequeña parte del comercio fluía por

los senderos pavimentados, en carretas tiradas por bueyes o en burros, camellos o esclavos; pero las vías eran más útiles para el rápido despliegue de las legiones.

Aunado a lo anterior, los romanos ampliaron la zona de comercio gracias a las colonias y en sus leyes establecieron la “Actio institutoria”, por medio de la cual se permitía el reclamo del dueño de una negociación mercantil el cumplimiento de las obligaciones contraídas por la persona que se había encargado de administrarla; la “Actio exercitoria”, que daba en contra del dueño, de un buque, para el cumplimiento de las obligaciones contraídas por su capitán, y la “naution fenus” préstamo marítimo, que en el derecho actual se conoce con el nombre de contrato a la fuerza.

Por otra parte, la época romana se caracterizaba por tener un sistema simbolista, el cual impedía a los particulares, crear sus propios tipos contractuales; en efecto, en la etapa primitiva los contratos eran prototipos establecidos y exigían a los particulares el estricto cumplimiento de los ritos, debido a que la voluntad de las partes no tenía trascendencia jurídica, porque el mero acuerdo de voluntades era un simple pacto, y no otorgaba acción alguna para exigir el cumplimiento de las obligaciones pactadas. Posteriormente, la voluntad de las partes es reconocida como fuente creadora de obligaciones, y así las formas sacramentales son reemplazadas por el animus incorporado al documento; debido a ello la fuente más importante y fecunda de la obligación en la época romana es el contrato (contractus), figura sobre la cual, los romanos no dejaron definición.

En ese orden, en el Derecho moderno todo acuerdo de voluntades dirigido a crear obligaciones, encuentra protección legal y, por consiguiente, convención y contrato son términos con igual significado; pero esto no ocurría en el Derecho

Romano, pues no todo acuerdo de voluntades entrañaba un contrato, sino solo aquellos convenios a los que la ley les atribuía el efecto de hacer nacer obligaciones civilmente exigibles¹³.

En cuanto a la convención y el pacto, estos eran términos equivalentes y genéricos, empleados para designar el acuerdo de voluntades de dos o más personas sobre una cuestión cualquiera, por un lado la convención producía consecuencias en el área del Derecho, cuando recaía sobre un interés jurídico y como tal, concebía el nacimiento, modificaba o extinguía un derecho, y por el otro el vocablo pacto que aparece como sinónimo de convención, paso a utilizarse para designar aquellas relaciones que se diferenciaban del contrato por carecer de acción. Es así que con el transcurso del tiempo el pacto fue asimilándose al contrato, al otorgársele acciones para exigir el cumplimiento de las obligaciones que del acto voluntario derivase; sin embargo, siempre se reservó la expresión contrato para denominar al acuerdo de voluntades dirigido a crear obligaciones civilmente exigibles, por tanto, no todo acuerdo entre partes se le denominaba contrato, sino solo a las que habían sido atribuidas por ley.

2.1.3 Edad Media.

La edad media, comprende entre la caída del imperio de Occidente y el descubrimiento de América, desde finales del siglo V a finales del XV y esta se divide en dos momentos o periodos en la historia, uno de ellos es el que llega hasta el siglo VIII, el cual es la faz de formación e inicios de un comercio lento; la segunda, desde el

¹³ Luis Rodolfo Arguello, (1998) Manual de Derecho Romano, 3ª ed. (ASTREA, Argentina), 297.

siglo VIII, considerada como la faz del desarrollo, en la cual surge el comercio en sí, así como las distintas formas o personas que se agrupan para realizar el comerciar¹⁴.

La Edad Media no aporta novedades importantes en la evolución del contrato, debido a las condiciones económicas precarias como la guerra, la escasez de comunicaciones y una cultura que se encierra en los monasterios, lo cual provocó que el derecho privado pudiera avanzar en forma notable por encima de la evolución del derecho romano. No obstante, lo anterior, el Derecho Canónico “enriqueció” la institución del contrato, en cuanto a que la doctrina cristiana, sensibilizó las reglas de cumplimiento del contrato, en torno a una concepción mucho más humanitaria del ordenamiento jurídico.

En cuanto al comercio en la edad media, este resurgió a raíz de las Cruzadas, que no sólo abrieron vías de comunicación con el cercano oriente, sino que provocaron un intercambio de los productos de los distintos países europeos, principalmente en muchas ciudades italianas, debido a su privilegiada posición geográfica, logrando de esa manera que las operaciones mercantiles alcanzaran un gran auge.

Entre los siglos XII y XIII, hay un repunte de las actividades comerciales, las ciudades empiezan a crecer, una nueva clase social denominada burguesía está en auge; ciertos aportes tecnológicos llegados a Europa tanto por las cruzadas, como por los árabes inciden en la productividad, todo ello en conjunto motivó que fuese necesario una reglamentación diferente, con las nuevas circunstancias y problemática que se estaban generando¹⁵.

¹⁴ Pradier, Compendio de Derecho Mercantil, 12-13

¹⁵ Víctor Amaury Simental Franco, Enfoque actual de la teoría general del contrato, acceso el 29 de agosto de 2020, <https://www.eumed.net/libros-gratis/2015/1449/index.htm>.

Un punto importante acotar es lo que manifiesta Lara Velado¹⁶ que en el Derecho Romano, el cual constituye la raíz del derecho privado moderno, no hizo la distinción entre el derecho civil y el mercantil, sin embargo, no quiere decir que el comercio, como fenómeno económico haya aparecido hasta que se concretó la existencia del derecho mercantil, pues como rama independiente se tiene relaciones muy antiguas de tipo mercantil; como son las actividades mercantiles de los fenicios y de los griegos.

2.1.4 Modernidad.

El paso entre la edad media y la edad moderna es marcado por varios acontecimientos históricos que sirven para señalar el principio y el fin de una etapa y otra, sobre ello existe coincidencia de los historiadores para señalar que corresponde a los siglos XV y XVI la fase de transición de la edad media a la edad moderna, la cual a su vez culmina a finales del siglo XVIII con el movimiento revolucionario generado por la Revolución Francesa y la Independencia de los Estados Unidos de América, y por el colapso de las Monarquías absolutistas de Europa.

Además, en la época moderna, se define el acto jurídico como una manifestación de voluntad productora de efectos jurídicos, siendo el consentimiento el arma del contrato, debido a que reinaba la libertad contractual; en ese momento la convención era una ley para los que la celebraban y el juez para fijar el contenido de una convención la interpretaba según la intención de las partes. Esta concepción moderna del contrato tiene su más profunda raíz y fundamento en presupuestos

¹⁶ Roberto Lara Velado, Introducción al Estudio del Derecho Mercantil, 2ª ed. (El Salvador: Editorial Universitaria, 2001)

ideológicos y sociológicos que conviene tener en cuenta y no perder de vista: a) el primero de estos presupuestos es el de una economía liberal fundada en el lema “Dejen hacer, dejen pasar, el mundo va solo”; b) el segundo de los presupuestos ideológicos de la concepción moderna del contrato, se encuentra en la idea de la sustancial igualdad de los contratantes, en la cual el instrumento contractual es el medio mejor arreglo de los intereses privados, porque es una obra común de dos personas obligadas que se encuentran en igual situación y en un mismo plano económico; c) el tercer de los presupuestos ideológicos y socioeconómicos, se encuentra en una época que rinde culto a las ideas de la preponderancia de la libertad individual y que en definitiva es una época de predominio burgués sobre la economía.

2.1.5 Clasificación de los Contratos.

PRELIMINARES. Son aquellos cuyo objeto es la celebración de un contrato a futuro es decir que es una promesa de contrato.

UNILATERALES. Cuando solo una de las partes contratantes queda obligada con la celebración del contrato.

BILATERALES. Cuando existen derechos y obligaciones para ambos contratantes.

PRINCIPALES. Son aquellos que subsisten por sí mismos sin necesidad de otro contrato para su perfeccionamiento.

ACCESORIOS. Son aquellos que dependen de un contrato principal para su perfeccionamiento.

CONMUTATIVOS. Son aquellos cuyos alcances se conocen por los contratantes desde su celebración.

ALEATORIOS. Son aquellos que no se conocen sus alcances y que dependen de un acontecimiento futuro e incierto para su realización.

ONEROSOS. Son aquellos que producen provechos y gravámenes para ambas partes.

GRATUITOS. Aquellos que producen provechos para una de las partes y gravámenes para la otra parte.

INSTANTÁNEOS. Son aquellos que producen sus efectos en un solo acto.

DE TRACTO SUCESIVO. Son los que surten sus efectos a través del tiempo.

NOMINADOS. Son aquellos que están regulados por el código civil.

INNOMINADOS. Aquellos que no están regulados por el código civil.

REALES. Cuando es necesario la entrega de la cosa.

CONSENSUALES. Son aquellos que se perfeccionan con el simple consentimiento de los contratantes.

FORMALES. Aquellos que para su perfeccionamiento deben revestir una forma establecida por la ley. (Como la compra - venta de inmuebles que exceda su valor de \$5000.00 que deberá otorgarse ante la fe de notario público)

CONSENSUAL EN OPOSICION A REAL. Es aquel que se perfecciona con el simple consentimiento de las partes, sin necesidad de que se entregue la cosa.

CONSENSUAL EN OPOSICION A FORMAL. Es aquel en que se da libertad a las partes para que manifiesten el consentimiento por el medio que deseen.

2.1.6 Elementos de Validez del Contrato.

1. La licitud en el objeto motivo o fin determinante en el contrato, la falta de ésta produce la nulidad absoluta del contrato.

La acción para pedir la nulidad absoluta la puede hacer valer cualquiera que tenga interés jurídico, por que trata de disposiciones de orden publico.

2. La capacidad de los contratantes es decir que deberán contar con la mayoría de edad y estar en pleno uso de sus facultades mentales La capacidad puede ser de goce o de ejercicio cuando únicamente cuenta con la capacidad de goce debe de ser representada para celebrar contratos e inclusive de obtener autorización judicial para efectuarlos.
3. La formalidad o forma que deba revestir para perfeccionarlo.
4. Ausencia de vicios en el consentimiento como el dolo, la mala fe, la violencia, lección y error en los contratos.

A falta de los tres últimos elementos de validez el contrato será nulo relativamente, siempre y cuando alguno de los contratantes haga valer en tiempo su acción para demandar la nulidad del contrato, y la misma es prescriptible; la nulidad relativa es susceptible de convalidarse.

2.2 ORIGEN, EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL CONTRATO DE ADHESIÓN.

La expresión contrato por adhesión proviene de la doctrina francesa, donde fue utilizada por primera vez por Saleilles en su obra *De la déclaration de volonté*, publicada en París en 1901. Con posterioridad la expresión se expandió en Europa, permaneciendo hasta hoy con similares características. Por otro lado, las condiciones generales de los contratos provienen de la doctrina alemana, donde es utilizada de manera generalizada; en Italia se utilizan indistintamente términos equivalentes a

ambas expresiones, lo mismo que en los países anglosajones. En España habitualmente se utilizan ambos conceptos indistintamente para referirse al mismo fenómeno, aunque precisando que se refiere a dos aspectos distintos del mismo: la expresión “condiciones generales de los contratos o de la contratación” se refiere al resultado de la predisposición del contenido del contrato por el empresario, es decir, a las cláusulas o estipulaciones que van a regir la relación contractual entre el predisponente y el adherente, por lo que constituyen una realidad previa al contrato, mientras que “contrato por adhesión” hace alusión a la forma en que se concluye el contrato, por medio de la simple aceptación o firma del documento en que se recogen aquellas condiciones generales. Dicho de otra manera, ambos conceptos hacen referencia a una misma realidad, aunque contemplada desde distintos puntos de vista: la expresión “condiciones generales” corresponde al punto de vista de la empresa (en cuanto son los términos por ella utilizados en la generalidad de los contratos a perfeccionar), mientras que “contratos por adhesión” corresponde al punto de vista del consumidor o adherente (puesto que manifiesta su consentimiento contractual simplemente por la adhesión a las condiciones generales, predispuestas por el empresario).

Se afirma que los contratos de adhesión, en su evolución histórica, han pasado por las siguientes etapas.

- 1) La etapa de Derecho de Romano, donde no fueron incluidos dentro de la clasificación clásica de los contratos. En esta etapa, se puede decir, que era la ley quien fijaba las condiciones generales de contratación. En la clasificación tradicional de los contratos desarrollada por el Derecho Romano, no se

encontraban regulados los contratos de adhesión. Los romanos, en efecto, reconocían cuatro fuentes o modos de formación de los contratos: los que se formaban verbis, por la pronunciación de palabras solemnes, como la stipulatio; los que se perfeccionaban literis, por la escritura; los nacidos por simple consentimiento solo consensu como la venta, la sociedad y el mandato; y los que requerían, para su existencia la entrega de una cosa contratos formados re como el mutuo, como dato el depósito y la prenda. Esta clasificación romanista es reconocida por la legislación civil salvadoreña.

- 2) Derecho Francés; Fue el tratadista francés Raymond Saleilles, quien en el año 1902, elaboró la teoría de los contratos de adhesión, la cual expuso en su libro "La declaración de Voluntad", de la siguiente forma: "Se refiere a aquel negocio en cuya celebración las cláusulas previamente determinadas por una de las partes no admiten ser discutidas por la otra, que no tiene la posibilidad de introducir modificaciones; si no quiere aceptarlas debe abstenerse de celebrar el contrato; pues las propias circunstancias y las características de éste impiden cualquier negociación."

El Código de Napoleón, sustentado en los principios universales de la Revolución Francesa, destacó como principio fundamental y universal el derecho a la libre contratación, mediante el cual las partes eran libres para fijar los términos del contrato, sin que El Estado o la Autoridad pudiera modificar las mismas.

El abogado francés, Raymond Saleilles, en el año de 1902, introduce el concepto de Contratos de Adhesión, puntualizando que, para esa época,

algunos contratos como el de sociedad, marítimo, de seguros, eran contratos masificados preparados por una de las partes, y la otra se adhería al mismo, resultando la existencia de una parte económicamente fuerte y otra parte económicamente débil. Y su aplicación no tuvo auge hasta que se introdujo al Derecho Civil.

- 3) Derecho Civil; Desde principios de los años 1900, empiezan a perfilarse algunas disposiciones relacionadas con los contratos de adhesión, como los contratos celebrados por correspondencia.

El avance de la tecnología en las últimas décadas, obliga a la contratación masiva de los contratos de Seguros, de préstamos mercantiles, de créditos a la producción, de suministro de energía eléctrica, de agua potable, de telefonía, en la que la parte proveedora o suministradora, impone cláusulas que resultan abusivas.

En 1985, la Organización de las Naciones Unidas, a través de la Organización Mundial del Comercio, se dictan reglas que deben introducirse a los contratos de adhesión, para protección del consumidor, dando así el inicio del derecho del consumidor.

- 4) Derecho Mercantil; Es a partir de esta década, que, en los países de Europa, como en Francia, Alemania, Suiza, empiezan a dictarse leyes o estatutos que señalan las cláusulas abusivas que deben evitarse en los contratos de adhesión. En México, Ecuador, Argentina, Colombia, en la década de los años noventa, promulgan leyes de protección al consumidor con el objeto específico de evitar las cláusulas abusivas contenidos en los contratos de adhesión.

- 5) Derecho Constitucional; En El Salvador, en la Constitución de 1983, aparece el principio constitucional de defensa del consumidor, que posteriormente es desarrollado en la Ley segunda de Protección al Consumidor.
- 6) Derecho del Consumidor; En 1996, entra en vigencia la Ley de Protección al Consumidor, que establece reglas de protección para el consumidor, y sanciona las cláusulas abusivas.

2.2.1 CONCEPTO DE CONTRATO DE ADHESION

La enciclopedia jurídica 2020 nos dice que el contrato de adhesión es una modalidad contractual muy extendida hoy en día, sobre todo en la contratación bancaria, por lo cual la totalidad de las cláusulas de un contrato han sido establecidas unilateralmente por una de las partes la dominante o preponderante, limitándose la otra a aceptarlas en bloque. Para proteger a los consumidores la ley establece las siguientes garantías que estén redactados con claridad y sencillez y concreción y que las cláusulas oscuras se interpreten a favor de los consumidores. Además, no podrán contener cláusulas abusivas¹⁷.

Manuel Osorio en su diccionario jurídico dice que el contrato de adhesión es el consentimiento que presta una persona al acto realizado o a la proposición formulada por otra, este contrato se caracteriza por que una de las partes la que fija las cláusulas o condiciones, iguales para todos, del contrato cuya celebración se propone, sin que quienes quiera participar en él tenga otra alternativa que aceptarlo o rechazarlo en su

¹⁷ Enciclopedia jurídica. Revisado el 17 de octubre de 2020 <http://www.encyclopedia-juridica.com/d/contrato-de-adhesi%C3%B3n/contrato-de-adhesi%C3%B3n.htm>.

totalidad es decir, adherirse o no a los términos del contrato preestablecido, sin posibilidad de discutir su contenido¹⁸.

Según el abogado Jesús R. López arráez el significado etimológico del vocablo adhesión viene del Latin “adhesión y adhasus, derivado del verbo adherere” que eso significa estar apegado estrechamente y se utiliza para calificar ciertos contratos a los que se les han denominado contratos de adhesión¹⁹.

El contrato se define como un acuerdo de voluntades para crear o transmitir derechos y obligaciones, pero el contrato de adhesión o por adhesión es aquel en el cual una de las partes que generalmente es un empresario mercantil o industrial que realiza una contratación en masa. Establece un contenido prefijado para todos los contratos de un determinado tipo, que en el ejercicio de la empresa se realicen, las cláusulas en el contrato de adhesión no pueden ser más que aceptadas o rechazadas en su totalidad puesto que la parte dominante no está abierta a discutir los términos del contrato por lo cual se caracterizan por que una de las partes redacta el contrato y la otra simplemente se adhiere aceptando las condiciones de la otra.

2.2.2 NATURALEZA JURIDICA DE LOS CONTRATOS DE ADHESION

Hay un debate interesante de acuerdo a la naturaleza jurídica de los contratos de adhesión explica que existen dos posturas, una que afirma que es un contrato unilateral y los otros que apoyan que es un contrato como tal. Siguiendo con lo antes dicho los primeros afirman que hay un claro de una parte (el oferente) que a redactado las cláusulas y la otra parte (el adherente) solo acepta o rechaza las condiciones ya

¹⁸ Diccionario jurídico Manuel Osorio concepto de contrato de adhesión.

¹⁹ La controversia del contrato de adhesión por Jesús R. López.

establecidas, todo esto apoyado por Pedro José Vela Torres dice que la autonomía de la voluntad es aparente ya que no hay verdadera negociación al no poder participar en la redacción del contenido contractual²⁰.

La segunda postura expresa que la voluntad del adherente conforma un pacto jurídico bilateral lo cual implica consentimiento y basta para conformar el contrato, esta investigación sustenta que los contratos de adhesión son actos bilaterales visto que los actos unilaterales no podrían generarles obligaciones a otras personas incluso si estas no tienen suficiente poder para negociar en igualdad de condiciones porque falta su consentimiento²¹.

Por igual desde un primer momento la doctrina ha venido planteando la discusión acerca de la naturaleza Jurídica de los contratos de adhesión, en un primer momento estos no se tomaban como un contrato de adhesión, pero esto ya es un tema superado y doctrinariamente ya es completamente aceptado como contrato para ello se crearon tres teorías la anti contractualista, la contractualista y la ecléctica.

Teoría anticontractualista

teoría sostenida por Raymond saleilles²², expresaba que en estos contratos la relación Jurídica se caracterizaba por el predominio exclusivo de una sola voluntad, comportándose como una voluntad unilateral que dicta su ley. La carencia de debate entre la parte hace que este contrato no conduzca a la igualdad, el contrato de adhesión por tanto es un contrato unilateral, carente obviamente de consentimiento

Teoría Contractualita

²⁰ Pedro Jose vela torres magistrado de la sala primera de España “condiciones generales de la contratación de los consumidores pag 362”.

²¹ Miguel ángel moreno Navarrete catedrático de la universidad de granada España.

²² Raymond saltielles teoría del contrato de adhesión.

En los años treinta la mayoría de los civilistas reconociendo los abusos que podían generar los contratos por adhesión, se negaban a conceder a estos una categoría Jurídica diferente a la de los demás contratos se insistía en que a los contratos de adhesión no les hace falta ninguna de las condiciones que requiere todo contrato, por esa época surge la teoría contractual como respuesta enérgica a la clásica teoría anti contractualista, que según dicha teoría el contrato por adhesión es un verdadero contrato puesto que el contrato existe cuando una persona acepta la oferta que la otra persona hace, por tanto la adhesión no se distingue de la aceptación de una oferta por que se produce una verdadera aceptación de consentimiento.

Teoría Ecléctica

El punto de partida de esta teoría está en la creencia de que en los contratos de adhesión hay dos series de cláusulas, las esenciales y las accesorias.

Las cláusulas esenciales son discutidas y aceptadas libremente, por tanto su obligatoriedad no presenta ninguna duda por otro lado están las cláusulas accesorias, estas impresas y no producen efectos jurídicos contra el adherente, normalmente este no las comprende y no conoce su redacción, en este caso hay que tomar en cuenta que si se parte de la naturaleza contractual de los contratos por adhesión bajo condiciones generales, la doctrina ecléctica tiene gran lógica puesto que todas las cláusulas tendrían la misma naturaleza. Pero según fueran esenciales o accesorias, gozarían de un régimen más estricto.

2.2.3 Elementos del Contrato.

“El contrato, como figura típica de carácter jurídico, está conformado por ciertos elementos de carácter esencial, los cuales hemos considerado importante mencionar.

1. En primer lugar, tenemos que hablar del elemento subjetivo, conformado por los sujetos que se obligan a la hora de contratar e indispensable para el desarrollo de toda relación contractual; las cuales deben gozar de la debida capacidad.
2. El consentimiento de las partes, como se señaló en páginas anteriores, es otro de los elementos básicos del contrato, y el mismo se refiere a la congruencia de las voluntades de las partes.
3. Como tercer elemento, tenemos al objeto que da origen a la relación contractual, y el mismo se refiere a la prestación que consiste en dar, hacer, o tolerar.
4. La causa, es la razón jurídica de la obligación, y debe ser permitida por el ordenamiento jurídico, cumpliendo con los requisitos de licitud correspondientes.
5. Por último, cabe mencionar la forma como el quinto elemento de los contratos, constituyendo el requisito material requerido para su validez”.

2.2.4 Características.

podemos identificar una serie de características propias del contrato de adhesión, las cuales nos proponemos identificar de seguido.

- a) Efectivamente se trata de un contrato, tornando en cuenta las consideraciones antes expuestas.
- b) Su principal carácter es que no existe discusión entre las partes acerca del contenido, ni sus cláusulas, ni sus condiciones generales; puesto que el mismo no sufre modificación alguna.
- c) No existe discusión porque, precisamente la oferta emana o proviene, unilateralmente, de un contratante que goza u ostenta esa prerrogativa, sea de hecho, de derecho o debido a su potencia económica. Esto explica el motivo por

el cual, el contenido del contrato ha sido concebido exclusivamente por el ofertante.

- d) Además de la unilateralidad con la que se plantea el contenido, el contrato tiende a una cierta masificación. Se trata de las mismas condiciones generales de contratación para cada parte adherente que contrata, dentro de las muchas que generalmente se suscitan en estas relaciones, que de previo y de niñera abstracta, son idénticas entre sí.

Conviene agregar junto con Bonfanti que “doctrinariamente, esta modalidad de cláusulas negociales generales exhibe las siguientes ventajas: uniformidad de las relaciones contractuales de la empresa; mejora el régimen normativo, al posibilitar la realización de un estudio a fondo del negocio objeto del contrato; simplificación en la interpretación judicial, dado que las cláusulas de determinado negocio son todas de igual tenor; eliminación de las tratativas precontractuales; instauración de una situación igualitaria de quienes contratan con la empresa; se posibilita reducir los costos de la empresa, eliminándose los riesgos del contrato individual”.

Por supuesto que el epíteto de ventajas que reciben de parte de Bonfanti todas estas características -que en realidad es lo que son-, puede convertirse en escollos o inconvenientes dependiendo del ángulo en que estemos ubicados y de la parte que estemos analizando (en sus verdaderas y justas condiciones).

- e) La oferta que realiza al público (o a un número importante de eventuales contratantes), la parte "fuerte", es, casi siempre, de carácter general y permanente.

- f) Se trata de contratos preconstituidos abstractamente, de modo se fijan las condiciones, requisitos y características que han de tener los suscriptores adherentes, antes de conocerlos. De esta forma, la parte "fuerte", sólo corrobora mediante la información que obtiene del contratante "débil" (sea que ella se la proporcione, se que la obtenga de otra fuente), si el mismo reúne los requisitos exigidos de previo.
- g) La alternativa o disyuntiva que enfrenta la parte adherente es la aceptación o abstención. Esto constituye una especie de disminución en la autonomía de la voluntad o debilitamiento de la libertad contractual. Aunque por ello no vamos a afirmar que se manifieste una ausencia total de voluntad, ya que la parte adherente acepta las condiciones preestablecidas por el oferente.
- h) Las condiciones contractuales se encuentran por escrito antes que el suscribiente adhesivo las firme; lo cual, a la postre, es su única intervención. Esto es un motivo más para que se excluya toda idea de discusión o intercambio de ideas entre las partes, a propósito del objeto del contrato.
- i) Generalmente la parte oferente o "fuerte" es una gran empresa o entidad (pública o privada).
- j) Lo anterior nos lleva a advertir que es el modo normal de la contratación bancaria. Esto por cuanto, las necesidades del tráfico económico, financiero y mercantil, así lo han requerido. Hoy día, se puede decir, que en las materias apuntadas, rige e impera esta modalidad de contratación, debido a que las grandes empresas, contando a los bancos, necesitan contratar con una inconmensurable cantidad de consumidores de bienes y servicios a la vez: todos

tienen las mismas ponderaciones de consumo en el mismo marco espacio-temporal; por lo que se precisa de un medio idóneo que permita atender el mayor número de consumidores simultáneamente, o en unos márgenes relativos muy cortos de tiempo y espacio”.

Las cláusulas abusivas impuestas en cada contrato de adhesión al consumidor claramente lo deja en desventaja frente al proveedor puesto que el usuario o consumidor tiene que adaptarse a lo que el proveedor establezca en cada contrato y clase de servicio a adquirir en atención al artículo 18 de la constitución de la republica es importante interpretar si el mecanismo de reclamar y dirigir las peticiones por escrito al proveedor es factible en la actualidad, desde el punto de vista institucional y de acuerdo a la Defensoría del consumidor hay mecanismo por medio del cual el usuario o consumidor puede dirigir sus peticiones por escrito apoyados por técnicos legales que esta institución les brinda siempre y cuando se haya agotado la fase de hacer las gestiones de reclamos personalmente por medio de llamadas a teléfonos de atención al público que brinda el proveedor y al no recibir resolución favorable por parte del proveedor nace el derecho de hacer el reclamo de manera formal mediante la interposición de reclamos ante la defensoría del consumidor en atención a la seguridad jurídica como principio ha derivado la Sala de lo Constitucional la obligación de motivar las resoluciones judiciales; así, ha dicho que si bien es cierto que la obligación de motivación no se encuentra expresamente determinada en una disposición constitucional, encontramos, vía interpretativa, disposiciones como los arts. 1 y 2 Cn., de los que se deriva la seguridad jurídica y la protección en la conservación y defensa en juicio de los derechos constitucionales. Así pues, la falta de motivación de

una resolución judicial, implica una violación a la seguridad jurídica y al derecho de defensa en juicio" (Sentencia de 25-VIII1999, Amp. 7-98, Considerando III 1). En relación con la motivación de las sentencias penales, el tribunal ha dicho que la misma es "una obligación constitucional que, si bien es cierto no está expresamente determinada en el texto de la ley fundamental, encontramos por vía interpretativa disposiciones de las cuales se deriva este derecho, para el caso los arts. 1 y 2 Cn. En tales disposiciones se establece la seguridad jurídica. En el primero se enuncia expresamente este principio y en el segundo se establece la protección, conservación y defensa de los derechos individuales, tales como el derecho de defensa, la presunción de inocencia y el debido proceso legal" (Sentencia de 22-VIII-1996, HC 5-Q-96, Considerando IV). Todo esto visto desde una perspectiva en área penal lo cual tiene similitud en el área de derecho privado puesto que en su caso el consumidor o usuario es la persona afectada con la imposición de cláusulas lesivas al momento de contratar debido a que el consumidor se adhiere al contrato por la necesidad de la prestación de un servicio.

2.2.5 Los Contratos de Adhesión en la Normativa Salvadoreña.

Los contratos de adhesión, reconocen como sujeto de la relación jurídica al consumidor, y es en su orden que se establecen disposiciones constitucionales orientadas a su protección, siendo estas las siguientes:

ART. 8. Nadie está obligado a hacer lo que la ley no manda ni a privarse de lo que ella no prohíbe.

Art. 18.- Toda persona tiene derecho a dirigir sus peticiones por escrito, de manera decorosa, a las autoridades legalmente establecidas; a que se le resuelvan, y a que se le haga saber lo resuelto.

Art. 22. Toda persona tiene derecho a disponer libremente sus bienes conforme a la ley.

Artículo 23. Se garantiza la libertad de contratar conforme a las leyes. Ninguna persona que tenga la libre administración de sus bienes puede ser privada del derecho de terminar sus asuntos civiles o comerciales por transacción o arbitramento.

Artículo 101. 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 relación a la utilización de los recursos. Con igual finalidad fomentará los diversos sectores de la producción y defenderá el interés de los consumidores.

Artículo 102. Se garantiza la libertad económica, en lo que no se oponga al interés social.

Artículo 110. Inciso segundo. A fin de garantizar la libertad empresarial y proteger al consumidor, se prohíben las prácticas monopolísticas.

Nuestro código civil que data de 1886, clasifica los contratos en unilaterales y bilaterales; gratuitos y onerosos; conmutativos y aleatorios; principales y accesorios; reales, solemnes y consensuales. Artículo 1309 a 1314. Código civil. No hace referencia a los contratos de adhesión.

Sin embargo, nuestro Código Civil, hace referencia a los contratos de adhesión o cláusulas de adhesión, de manera no sistematizada, en el artículo 1437, que expresa:

Artículo 1437. No pudiendo aplicarse ninguna de las reglas precedentes de interpretación, se interpretarán las cláusulas ambiguas a favor del deudor. Pero las cláusulas ambiguas que hayan sido extendidas o dictadas por una de las partes, sea acreedora o deudora, se interpretarán en contra suya, siempre que la ambigüedad provenga de la falta de una explicación que hayan debido darse por ella.

Se presumirá que las cláusulas ambiguas han sido dictadas o extendidas por la parte que tenía más interés en que su sentido no fuera claro. Si el interés fuera igual o equivalente para ambas partes, se observará lo prescrito en los incisos primero.

Esta disposición es la que sirve de fundamento a los doctrinarios para sostener que el código civil acepta los contratos de adhesión, porque acepta que existe la posibilidad de que se celebren contratos en la que las cláusulas hayan sido dictadas por una de las partes, y señala reglas de interpretación en caso de conflicto o de ambigüedad, encontrándonos entonces frente a contratos de adhesión.

También hay referencia sobre los contratos de adhesión, en el Código de Comercio, en disposiciones dispersas, especialmente en el Art., 974m que expresa: “Las cláusulas de determinados contratos y precios de bienes o servicios impuestos por la ley, se considerarán insertos en los contratos a que se refieran o que tengan relación con ellos, y sustituirán a las cláusulas contrarias establecidas por las partes”. Y el artículo, 976, que expresa: “En los contratos de adhesión, las cláusulas adicionales prevalecerán sobre las del formulario, aunque éstas no se hayan cancelado”.

Los contratos de adhesión, se encuentran dispersos en el ordenamiento jurídico, y se encuentra, en el derecho civil, especialmente en el contrato de arrendamiento; en el derecho administrativo, en los contratos de construcción de obra, de suministro, de supervisión, etcétera, y en derecho mercantil, como en los contratos de sociedad, de seguro, de fianza, de suministro, de préstamo mercantil, de compraventa con reserva de dominio, en el arrendamiento financiero, de tarjetas de crédito, de servicios de telefonía fija y celular, de Internet y cable, etc., de dónde es fácil deducir que los contratos de adhesión constituye una estructura jurídica moderna, que nace como producto del avance tecnológico, y de la contratación masificada. Es decir, que los contratos de adhesión nacen a partir de la necesidad de facilitar las relaciones comerciales entre las personas. Las partes no discuten su contenido, ya que una de ellas impone las condiciones contractuales y la otra se adhiere a estas. Es por ello que un importante sector de la doctrina pone en duda la existencia de un verdadero consentimiento de la parte que se adhiere.

Entre las ventajas de los contratos de adhesión, se destacan: la delimitación detallada y minuciosa de las prestaciones asumidas por las partes, lo que elimina las incertidumbres y ofrece mayor seguridad en la interpretación y ejecución del contrato; la simplificación del proceso de formación y conclusión de los contratos, favoreciendo la rapidez de los negocios, mediante la predisposición de formularios o condiciones generales; la uniformidad del contenido jurídico de las relaciones contractuales de las empresas, permitiendo la diversificación y descentralización de la concertación de negocios; y la igualdad en las condiciones para todos los eventuales contratantes.

Entre los inconvenientes deben citarse: la imposibilidad de modificar las cláusulas predispuestas, debiéndose ilimitada el contratantes a la aceptación o modificación; la desigualdad económica subyacente de las partes, que fortalece la posición contractual del predisponente, quien es económicamente más fuerte, ejerce una actividad monopolizada y cuenta con mayor experiencia jurídica y técnica, lo cual, en definitiva favorece la inserción de cláusulas vejatorias en detrimento de la otra parte; la celeridad de estos contratos contribuyen a la inclusión de cláusulas equívocas, oscuras o redactadas maliciosamente, que determinan a la postre, toda clase de abusos y fraudes.

Como se analizará más adelante, en los contratos de adhesión, los términos o cláusulas de los contratos, pueden ser fijados, en la mayoría de los casos, por el proveedor o suministrante, y en otros casos por un tercero, que puede ser la ley, como cuando esta fija un plazo de duración de un contrato, como el Fideicomiso, que no puede pactarse por más de veinticinco años, o no puede pactarse proindivisión por más de cinco años, o bien la autoridad competente, como cuando señala las tarifas de transporte o de servicio eléctrico.

Significa lo anterior, que cuando una de las partes determina las cláusulas de un contrato, estamos en presencia de un contrato de adhesión, pero cuando las condiciones de los contratos son dictadas por la ley, entonces se está en presencia de "Las condiciones generales de los contratos". Cuando mediante un acto de autoridad o soberanía, se fijan las condiciones de contratación, se puede decir que también se está antes contratos de adhesión, pero impuestos a todas las partes contratantes. Tal ocurre

por ejemplo cuando la Ley de Protección al Consumidor prohíbe cobrar intereses sobre intereses devengados y no pagados.

2.2.5.1 Contratos de adhesión en el derecho comparado.

los derechos del consumidor fueron finalmente elevados a una posición de reconocimiento internacional, cuando el salvador paso a ser un país más firmante de sus acuerdos y se comenzó a otorgar carácter o status constitucional a los derechos de los consumidores, en Latinoamérica, se introdujeron modificaciones a las diversas constituciones con el objeto de reconocer el derecho de protección a los consumidores.

La República de Colombia.

En su constitución expresa: Artículo 78.- La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.

Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.

El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos.

ECUADOR.

En su estatuto constitucional, dispone: Artículo 92.- La ley establecerá los mecanismos de control de calidad, los procedimientos de defensa del consumidor, la reparación e indemnización por deficiencias, daños y mala calidad de bienes y

servicios, y por la interrupción de los servicios públicos no ocasionados por catástrofes, caso fortuito o fuerza mayor, y las sanciones por la violación de estos derechos.

Las personas que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la prestación del servicio, así por las condiciones del producto que ofrezcan, de acuerdo con la publicidad efectuada y la descripción de su etiqueta. El Estado auspiciará la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, y adoptará medidas para el cumplimiento de sus objetivos.

El Estado y las entidades seccionales autónomas responderán civilmente por los daños y perjuicios causados a los habitantes, por su negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

La República de Costa Rica.

En su constitución estipula: Los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de su salud, ambiente, seguridad e intereses económicos, a recibir información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a un trato equitativo. El Estado apoyará los organismos que ellos constituyan para la defensa de sus derechos. La ley regulará esas materias.

GUATEMALA.

En su Artículo 130.- Prohibición de monopolios. Se prohíben los monopolios y privilegios. El Estado limitará el funcionamiento de las empresas que absorban o tiendan a absorber, en perjuicio de la economía nacional, la producción en uno o más ramos industriales o de una misma actividad comercial o agropecuaria. Las leyes

determinarán lo relativo a esta materia. El Estado protegerá la economía de mercado e impedirá las asociaciones que tiendan a restringir la libertad del mercado o a perjudicar a los consumidores.

Artículo 119.- Obligaciones del Estado. Son obligaciones fundamentales del Estado: La defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizarles su salud, seguridad y legítimos intereses económicos;

MEXICO.

El artículo cuarto, párrafo noveno expresa: “Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno.

PANAMÁ.

En su Artículo 279.- El Estado intervendrá en toda clase de empresas dentro de la reglamentación que establezca la Ley, para ser efectiva la justicia social a que se refiere la presente Constitución y en especial, para lo siguientes fines: Regular por medio de organismos especiales las tarifas, los servicios y los precios de los artículos de cualquier naturaleza, y especialmente los de primera necesidad.

Exigir la debida eficacia en los servicios y la adecuada calidad de los artículos mencionados en el aparte anterior.

Coordinar los servicios y la producción de artículos.

La Ley definirá los artículos de primera necesidad.

PERU.

En su Artículo 65.- El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

NICARAGUA.

En su Artículo 105: Es deber del Estado garantizar el control de calidad de bienes y servicios, y evitar la especulación y el acaparamiento de los bienes básicos de consumo.

España.

Algo más de veinte años después de la promulgación de la Constitución de 1978, bien puede afirmarse que se ha cumplido el mandato de su artículo 53, que en el apartado 1 ordena:” Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos”.

2.3 DERECHO DEL CONSUMIDOR.

Esta nueva corriente de pensamiento, se origina en las últimas décadas, como consecuencia de la masificación de los contratos. Se dice que el antecedente del derecho del consumidor, se encuentra en el Código Civil, cuando se aborda el saneamiento de los vicios ocultos que pudieran tener las cosas vendidas. Surge para el comprador el derecho de rescindir el contrato o a la rebaja del precio de lo adquirido.

El derecho del consumidor ha surgido como una suerte de “estatuto” personal del consumidor, se ha planteado que el objeto y razón de ser de esta nueva disciplina jurídica es la protección aquel sujeto que denominamos consumidor. En un principio el

concepto de consumidor estaba ligado al comprador de productos alimenticios y farmacéuticos, llegándose con el tiempo a una concepción más amplia del consumidor como sujeto del tráfico económico frente a la empresa organizada, con lo cual se perfila la idea del consumidor final de bienes y servicios para uso privado. En este sentido, hoy podría definir al consumidor, básicamente, como toda persona física o jurídica que adquiere bienes (cosas o servicios) como destinatario final de los mismos, es decir, con el propósito de no volver a introducirlos nuevamente en el mercado. En otras palabras, es el último eslabón en la cadena de producción, distribución y comercialización²³.

La problemática jurídica de la protección del consumidor se centra en la noción de la libertad contractual, que data del Código de Napoleón, porque en este ámbito, El Estado interviene en el juego de la contratación no con el objeto de resguardar un interés público, sino privado. Esta problemática empieza a evidenciarse hace no más de tres décadas. De hecho, el derecho del consumidor empieza a desarrollarse en el mundo jurídico en los años '60, partir del reconocimiento del status de consumidor y de las especiales aristas que empiezan a perfilarse en la relación de consumo y que hacen posible diferenciarla de las tradicionales relaciones jurídicas civiles o comerciales.

No es ya nada nuevo que la corriente codificadora asumió las formas clásicas de contratación, dedicando dos artículos a los contratos de adhesión y a las cláusulas generales de contratación. Con las normas de la Ley de protección del Consumidor, se innova con gran profundidad los temas

²³ Cristian Ricardo Piris. Derecho y defensa de los consumidores. Ediciones La Roca. 1994. Argentina.

de la oferta y de la contratación por adhesión, evidenciando los problemas de una sociedad moderna: la mejor posición del ofertante (usualmente una empresa en busca de consolidación, afirmación o ampliación del mercado) y al mismo tiempo una crisis en la autonomía de voluntad.

Las normas del Código Civil evidentemente tienen que cumplir con el rol integrador de la sociedad y orientar su desenvolvimiento. Cabría proponer la alternativa de subsumir la contratación regulada por la normatividad de defensa del consumidor en el Código Civil, o plantear una permanente complementariedad entre ambas normatividades. Esta proposición disyuntiva es el tema de nuestro análisis.

2.3.1 Derechos Básicos del Consumidor

- Derecho a la información. La publicidad, las etiquetas, los precios, los instructivos, las garantías y, en general, toda la información de los productos y servicios que le ofrezcan debe ser oportuna, completa, clara y verdadera, para que pueda elegir sabiendo qué está comprando.
- Derecho a la educación. Usted puede y debe recibir educación en materia de consumo, conocer sus derechos, y saber de qué forma lo protege la ley, así como organizarse con otros consumidores para tomar cursos o talleres que le enseñen a consumir de manera inteligente.
- Derecho a elegir. Usted puede escoger los productos y servicios que más le convengan sin que nadie lo presione, le condicione la venta de lo que quiere a cambio de comprar algo que no desea, o le exija pagos o anticipos antes de haber firmado un contrato.

- Derecho a la seguridad y calidad. Los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado deben cumplir con normas y disposiciones en materia de seguridad y calidad; asimismo, los instructivos deben incluir las advertencias necesarias y explicar claramente el uso recomendado de los productos.
- Derecho a no ser discriminado. Si usted decide adquirir un producto o acceder a un servicio, nadie puede discriminarlo por tener alguna discapacidad, ni tampoco por su sexo, raza, religión, condición económica, nacionalidad o cualquier otro motivo.
- Derecho a la compensación. Cuando los proveedores de bienes y servicios no cumplan con lo prometido, usted tiene derecho a que se le compense, ya sea devolviéndole su dinero, reduciendo el precio del producto, reparándolo sin costo alguno o lo que proceda según el caso.
- Derecho a la protección. Si los proveedores no respetan sus derechos, usted puede ser defendido por las autoridades y exigir la aplicación de las leyes. También tiene derecho a organizarse con otros consumidores para defender intereses comunes.

2.3.2 Las Condiciones Generales de Contratación, en los contratos de Adhesión.

Con la finalidad de un mejor estudio, ahora analizaremos algo que es importante dentro de la contratación las "Cláusulas generales de los contratos" o "estipulaciones Generales".

Las estipulaciones generales de contratación aparecieron primeramente en los contratos de transporte marítimo y en los de seguro. Luego se presentan en las Bolsas de valores. Se difunden más en el ramo de transportes. Desde fines del siglo XIX se

introducen en las operaciones bancarias, luego son adoptadas en la "industria de abastecimiento" (agua, electricidad, teléfono) y pronto también en el movimiento de mercancías.

Las estipulaciones generales de contratación son, pues, una manifestación típica del Derecho de la economía moderna: realmente tiene sentido cuando una empresa realiza servicios o produce bienes de una manera sistemática y regular para el gran público, para una clientela indeterminada y actuando un tráfico en gran escala. A la realización de servicios en masa corresponde, como dice García Amigo, una contratación en masa.

Se puede calificar a las cláusulas generales como el conjunto de reglas que un particular (empresario, grupo o ramas de industriales o comerciantes) ha establecido para fijar el contenido (derechos y obligaciones) de los contratos que sobre un determinado tipo de prestaciones se propone celebrar. Por lo tanto elimina "a priori" los tratos previos entre las partes.

Las condiciones generales de contratación, son reglas previas al contrato, en tanto que el contrato de adhesión, es el contrato ya celebrado. Esto significa que las condiciones generales de contratación son las condiciones que integran un contrato cualquiera, pero especialmente un contrato de adhesión. Es por ello que los doctrinarios afirman que no deben confundirse las condiciones generales de contratación con el contrato de adhesión, porque son dos cosas distintas.

Verónica Gliblota Landriel, Profesora de Ciencias Económicas de Argentina, expresa que el tema de la Condiciones Generales de Contratación se ha transformado en un tópico de trascendental importancia dentro del derecho privado actual, porque

constituyen a la vez un indicador de desigualdad negocial, y al mismo tiempo constituyen en un instrumento de técnica empresarial imprescindible para la sociedad posmoderna.

Seguramente, en los contratos de empresa, las condiciones generales y las cláusulas abusivas tuvieron su primera expresión en las pólizas de seguros, que fueron usadas por lo menos desde el siglo XVI. (Atilio Anibal Alterini. 1998). A partir de ahí, su uso se extendió a una inimaginable cantidad de operaciones, que en la actualidad van desde complejos contratos bancarios, hasta boletos de avión y sus penalidades.

La Ley de Condiciones Generales de España, promulgada en 1998, en su artículo 1, dispone: "Son condiciones generales de la contratación las cláusulas predispuestas cuya incorporación al contrato sea impuesta por una de las partes, con independencia de la autoría material de las mismas, de su apariencia externa, de su extensión y de cualesquiera otras circunstancias, habiendo sido redactadas con la finalidad de ser incorporadas a una pluralidad de contrato.

Las directrices legales de la Comunidad Económica Europea, aluden a las cláusulas estándar y las define como "aquellas preparadas con antelación por una de las partes para su uso general repetido y que son utilizadas, de hecho, sin ser negociadas con la otra parte", característico de esta técnica negocial consiste en la eliminación de toda negociación previa al acuerdo de voluntades que da lugar al nacimiento del contrato: en los contratos de adhesión no se existe lo que se conoce con el nombre de "tratos preliminares", no hay ofertas y contraofertas. Sólo cabe la aceptación de la oferta sin matices, o el rechazo de la misma.

Alfaro Águila Real, autor español, en su obra "Las Condiciones Generales de la Contratación. Estudio de las disposiciones generales, y que es autor de importancia indiscutida en la materia, ha manifestado las ventajas que acarrea la utilización de las cláusulas predispuestas contratos al expresar: "presentase, puede identificarse cuatro grupos de efectos racionalizadores: las condiciones generales provocan una reducción de los costos de celebración y regulación de los contratos; favorecen la división de tareas entre los miembros de la organización empresarial; facilitan la coordinación entre estos y hacen posible el cálculo anticipado del costo de producción de los bienes y servicios que ofrece la empresa" Ciertamente estas nuevas formas de contratación masificada han venido a imponer una reestructuración de los cánones clásicos del derecho, las condiciones generales han producido una transformación de los principios clásicos del derecho civil, especialmente en materia de contratos, revelando la insuficiencia de las viejas estructuras de contratación civil, muy especialmente en lo referente al control de interpretación de los mismos. Vale decir, las normas clásicas contenidas en la legislación civil solamente reglamentan aspectos de interpretación, pero no reglamentan el control de las cláusulas de contratación.

Los contratos de adhesión traen aparejado el abuso de la posición de predominio de quien predispone las condiciones, en perjuicio de la parte adherente, situación que el Estado debe impedir o corregir. Ya las Directrices de la Asamblea General de la ONU de 1985, Establecido en el Artículo 19: "Los consumidores deben gozar de protección contra abusos contractuales como el uso de contratos uniformes que favorecen a una de las partes, la no inclusión de derechos fundamentales en los contratos y la imposición de condiciones excesivamente estrictas para la concesión de

créditos por parte de los vendedores". Advertido entonces, que los contratos de adhesión suponen un abuso de una de las partes, motivó un desarrollo legislativo a nivel mundial, con el propósito de evitar las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión. Así, entre las más destacadas por su técnica legislativa y su riqueza de contenidos, se puede mencionar las leyes sobre condiciones generales de Alemania y España, ya citadas.

La ley de Protección al Consumidor de El Salvador, en el artículo 22, señala algunas de las condiciones generales de contratación, pero especialmente en preciso segundo expresa: Todo contrato de adhesión presentado un formulario impreso, mediante cualquier procedimiento, para ser firmado por el consumidor, deberá estar redactado en términos claros y en idioma castellano; con caracteres fácilmente legibles a simple vista. Éste ningún caso podrá contener emisiones aspectos o documentos que no se faciliten al consumidor, previo simultáneamente a la celebración del contrato. Para efectos de lo dispuesto en el inciso anterior, la mayor esa dirección, al constatar la violación a los derechos de los consumidores, podrá ordenar el retiro inmediato de los formularios que contengan dichas estipulaciones.

Sobre la base de estas conceptualizaciones, son caracteres naturales para la existencia de condiciones generales, los siguientes:

Predisposición: es el rasgo más crítico de esta forma contractual, implica la previa fijación o determinación unilateral por parte del empresario del clausulado que luego formará parte de los contratos. Mostrar de la idea de que si bien las condiciones generales sólo adquieren eficacia jurídica al estar incorporada a un determinado contrato, sin embargo comienza su existencia como tal mucho antes.

Imposición: o visto desde la otra parte de la relación, sometimiento a las reglas determinadas por una sola de las partes. Se traduce en la inevitable aceptación de las condiciones, o bien una falta total de posibilidades de renegociar o modificar los términos ya fijado por el empresario el consumidor contrata bajo esas condiciones posiblemente no contrata.

Generalidad. Éste es quizás el sesgo permite identificar las condiciones generales de otros términos, tales como contratos por adhesión o cláusulas predispuestas, que si bien en la mayoría de los casos los contratos por adhesión lo son a condiciones generales y necesariamente a cláusulas predispuestas por uno solo de los contratantes, existen supuestos decepción, pero el contrato tiene el contenido elegir a una de las partes del negocio; sin embargo, está hecho para arreglar sólo una relación contractual, en tanto las condiciones generales están orientadas a la finalidad de servir de base a todos los futuros potenciales contratos que celebre el predisponente.

Contractual. En virtud de que ha perdido totalmente su vigencia la discusión doctrinaria acerca de su naturaleza jurídica, siendo actualmente unánime la postura que considera a las condiciones generales como formando parte de los contratos, aun cuando las mismas no se encuentren materialmente incorporadas al texto contractual, o el mismo haga meramente un reenvío a ellas. No son por si un contrato, pero su vocación natural es determinar la regla aplicable a la pluralidad de relaciones con un número más o menos amplio de contratantes. Así lo sostiene Juan José Marín López, en su obra "Las condiciones generales de la contratación y cláusulas abusivas. Valladolid, España. 2000.

Así por ejemplo, cuando la ley establece que no podrá pactarse ni cobrarse intereses sobre intereses devengados y no pagados, aun cuando tal cláusulas no aparezca materialmente dentro del contrato, si forma parte de él, por ser una condición general de contratación.

Las Condiciones Generales de los Contratos, son una manifestación típica del derecho de la economía moderna, que tienen sentido cuando una empresa realiza servicios o produce bienes de manera sistemática y regular para el gran público, con una clientela indeterminada y actuando un tráfico en gran escala: a la realización de servicios en serie y a la producción de bienes en masa corresponde una contratación en serie o en masa; así las exigencias de la moderna economía han influido la dogmática del contrato.

De este modo, las ventajas de las condiciones generales son:

1. Permite una delimitación detallada de las prestaciones
2. Lo que produce una mayor seguridad en el intercambio de bienes y servicios, eliminando dudas e incertidumbres.
3. Se eliminan los tratos previos, facilitando la inmediata perfección del contrato.
4. Lo que tiene como consecuencia la gran rapidez en la celebración de los contratos.
5. Se acomoda a la realidad social y a las necesidades prácticas.
6. Implican una situación de igualdad para las partes que contratan con la empresa que las impone.

7. La autoridad estatal puede intervenir para determinar las cláusulas de los contratos en masa.

Frente a estas ventajas, todas esas prácticas se alza el grave inconveniente jurídico: representan en gran limitación al principio de autonomía de la voluntad.

2.3.3 El Principio de la Autonomía de Voluntad en los Contratos de Adhesión.

En el contrato de adhesión una de las partes predispone las condiciones y la otra parte la acepta o la rechaza. Una vez aceptado el contrato este debe cumplirse tal como fue pactado, no importando si la prestación a cargo de una de las partes resulta onerosa, abusiva o perjudicial, de manera que debe analizarse lo siguiente:

- a) Si en los contratos de adhesión existe libertad contractual;
- b) Si el contrato de adhesión, una vez suscrito por las partes las obliga indefectiblemente, aún en perjuicio de una de las partes, en aplicación del principio base de derechos de los pueblos libres, Pacta Sun Servanda, que significa que lo pactado debe conservarse y cumplirse tal como fue pactado;
- c) Si el contrato de adhesión no obliga cuando en el existen cláusulas abusivas.

Según algunos autores, en los contratos de adhesión, el principio de autonomía de la voluntad se encuentra limitado y distorsionado, porque el consentimiento de una de las partes se limita a la adhesión o aceptación de lo ya predeterminado. Así, el contrato dejar de ser la expresión de la libertad del individuo, particularmente del consumidor o usuario, y se pierde la paridad entre las partes. Es una negación de toda autodeterminación voluntaria. En el desarrollo de la teoría general del contrato, el individuo se encuentra investido por el derecho de una autoridad soberana para elegir la forma de relación más conveniente a sus peculiares pretensiones. Pero en el

contrato de adhesión, y más aún el contrato de consumo reprime la expresión de la voluntad de una de las partes, ya sea consumidor o usuario, de aquí que el ordenamiento jurídico está llamado a controlar los abusos y las operaciones que realice en el mercado los proveedores de bienes y servicios, lo cual se materializa a través de las normas contenidas en Ley de Protección al Consumidor. La Teoría de que el contrato es justo por ser hijo de la decisión libre de los interesados, sin importar que exista desproporción entre las prestaciones ni entre las condiciones económicas de los contratantes, está en decadencia. Es decir que la autonomía de la voluntad, tal como es conocida en el modelo clásico contractual, no se observa en las relaciones de consumo ni en los contratos de adhesión.

Por muchos años los autores de los códigos civiles producto del liberalismo pregonado por la Revolución Francesa, respetuosos de la voluntad y libertad individual, afirmaron el principio o dogma de la autonomía de la voluntad, de acuerdo a la cual:

- a) las partes tienen libertad de contratar en el modo, forma y condiciones que estimen convenientes;
- b) al hacerlo contratar en igualdad de condiciones;
- c) lo establecido es ley entre las partes; y
- d) lo convenido sólo afecta las partes o interesados y no a los terceros o a la comunidad.

Los legisladores, en su mayoría han sido respetuoso de este principio, tratando de no intervenir en las relaciones contractuales, sino solamente estableciendo reglas supletorias, que tienen como únicas limitaciones, la buena fe, la moral, el orden público y las buenas costumbres, por cierto no muy cumplidas.

En la legislación salvadoreña, el principio de la autonomía de la voluntad de las partes, encuentra su base constitucional en el artículo 8., de la constitución que expresa que: "Nadie está obligado a hacer lo que la ley no manda ni a privar se de lo que ella no prohíbe"

Art. 22. Toda persona tiene derecho a disponer libremente sus bienes conforme a la ley.

Artículo 23. Se garantiza la libertad de contratar conforme a las leyes. Ninguna persona que tenga la libre administración de sus bienes puede ser privada del derecho de terminar sus asuntos civiles o comerciales por transacción o arbitramento.

Artículo 102. Se garantiza la libertad económica, en lo que no se oponga al interés social.

En el código civil, el principio de la autonomía de la voluntad de las partes, se encuentra consagrado en las siguientes disposiciones:

Art. 1308. Las obligaciones nacen de los contratos, cuasicontratos, delitos o cuasidelitos, faltas y de la ley.

Artículo 1309. Contrato es una convención en virtud de la cual una o más personas se obligan para con otra u otras, o recíprocamente, a dar, hacer o no hacer alguna cosa.

Artículo 1416. Todo contrato legalmente celebrado, es obligatorio para los contratantes, y sólo cesan sus efectos entre las partes por el consentimiento mutuo de estas o por causas legales.

Artículo 1417. Los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, si no a todas las que emanan

precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley o la costumbre pertenecen a ella.

2.3.4 Contratos con Cláusulas De Adhesión.

Los contratos celebrados bajo la modalidad de contratos de adhesión, se encuentran presentes en las diversas ramas del derecho, siendo los más importantes los siguientes:

DERECHO CIVIL. Pueden aplicarse las cláusulas de adhesión, en el contrato de arrendamiento simple, en el contrato de mandato civil, en el contrato de promesa de venta, en el de mutuo.

DERECHO MERCANTIL. En el contrato de sociedad, compraventa mercantil, venta plazo de bienes muebles, compraventa por abonos, estimatorio, de suministro, agua – energía eléctrica – telefonía fija y móvil – de Televisión por cable – Internet; el depósito bancario, en sus diversas especies, de ahorro – en cuenta corriente – a plazo fijo; apertura de crédito, descuento, crédito documentario, prenda mercantil, préstamo mercantil, etc.

DERECHO FINANCIERO. Contrato de Fianza Mercantil, de Seguro, de Arrendamiento Financiero, de Ahorro y Pensión, Contratos Bursátiles.

2.3.5 Contrato Informático, Nueva forma de contrato de Adhesión.

Hay que establecer que " El contrato por adhesión se encuentra irrevocablemente vinculado con la denominada sociedad de consumo, y ésta se relaciona a su vez, estrechamente, con la gran empresa y la acentuada tendencia a la producción en serie de bienes y servicios.

Los contratos informáticos asumen, con mucha frecuencia, la modalidad de contratos de adhesión, en donde una de las partes fija todas las cláusulas y la otra puede o no adherirse, sin poder negociarlas. Esta característica es común en los contratos informáticos en donde los proveedores de material informático establecen su vínculo contractual con contratos preimpresos.

La economía moderna se caracteriza fundamentalmente por la celeridad del tráfico, donde la producción "estandarizada" y en masa de bienes y servicios ha favorecido la difusión de un tipo particular de negociación orientada a permitir la rapidez de la circulación de productos y se adecua también al ritmo rápido de la vida moderna. El tráfico de masa se ve estimulado por la ampliación del número de consumidores, y éstos, a su vez como en un operativo de reciclaje, por la publicidad, la cual desenvuelta por los medios de comunicación social.

Como se sabe existe una producción masiva de bienes y servicios también un consumo masivo de bienes y servicios, haciéndose necesario un instrumento que permitiera el tráfico de los mismos. Cabe señalar que este instrumento tiene que contemplar dos requerimientos que son su carácter masivo y la celeridad. El concepto del contrato de adhesión es "aquel en que las cláusulas son dispuestas por uno de los futuros contratantes de manera que el otro no puede modificarlas ni puede hacer otra cosa que aceptarlas o rechazarlas, de tal suerte que este último no presta colaboración alguna a la formación del contenido del vínculo por un simple acto de aceptación o adhesión al esquema predeterminado unilateralmente.

2.3.6 Características de los Contratos Electrónicos.

Por ser el contrato electrónico un nuevo medio para emitir declaraciones de voluntad tiene estas singularidades que lo caracterizan entre las cuales podemos mencionar:

- 1) Se realiza entre ausentes, es decir no existe presencia física o corpórea, por el hecho que las partes no están frente a frente no pueden apreciarse el uno al otro a través de sus sentidos en ese momento solo son representaciones de voluntades que en base al principio de buena fe se establece que son capaces de ejercer derechos y contraer obligaciones pues así es establecido por ley con el propósito de que los contratos no padezcan de incertidumbre jurídica.
- 2) El consentimiento es expresado por medio Electrónico dado la naturaleza de la transacción. Como elemento esencial del contrato no debe faltar por ser un requisito indispensable el sentir de los contratantes al mencionar que se hace por medios electrónicos se debe entender que es debido a la creciente tecnología.

El consentimiento expresado por medios electrónicos partiendo del principio de no discriminación se determina que la tecnología es un instrumento que sirve para plasmar el consentimiento de diferentes formas, como es el hecho que el manifestar la voluntad se realiza incluso por medio de un Click o aceptando lo establecido en las indicaciones de una determinada forma de propuesta en el ámbito de la electrónica, dando vida por así decirlo al acto

unilateral de aceptación que vinculados entre si forman el sentir de los contratantes como elemento esencial del contrato²⁴.

- 3) Ofrece alcance mundial a bajo costo no existen fronteras geográficas para este tipo de transacciones. Se logra un alcance mundial gracias a la tecnología que puede lograr una gran velocidad en la información producida para ser enviada no tiene límites en cuanto la burocracia terrestre esta viaja en un espacio diferente este es el virtual.

Las antiguas fronteras económicas levantadas en torno de los países por gobiernos intervencionistas y proteccionistas han cedido y están dando paso de manera creciente y acelerada a nuevos contratos de poder en el sector privado. Las tecnologías de información, tienen el potencial de acelerar el crecimiento económico de los países por su capacidad para mejorar la calidad de los servicios existentes y crear nuevos servicios y elevar la productividad.

- 4) Se realiza en tiempo real. Es decir, en mismo instante de la contratación no se tiene que esperar a que pasen días para recibir una respuesta si no que se recibe en el preciso momento en el cual se hace una pregunta determinada.

Los contratantes están frente ha acuerdos de intercambio .Es interactivo es decir en el momento preciso que se ejecuta la acción que se esta requiriendo al mencionar en tiempo real en este apartado es importante mencionar que el tiempo es un acontecimiento que pasa inevitablemente a pesar de no establecerse la misma hora si será en el mismo momento que se está realizando la comunicación. Es importante

²⁴ Vid. De manera general, NAJARRO KENELMA, BERENICE, Comercio Electrónico y su Implicación en las transformaciones..., Pág. 72 y siguientes.

tener en cuenta entonces mencionar la hora que se recibe y se manda un mensaje para hacer referencia a la respuesta de esa interrogante, es casi instantáneo, no debe esperarse días para recibir un resultado²⁵.

2.3.7 Principios de la Contratación Electrónica

En este apartado es importante tener en cuenta que dentro de la legislación salvadoreña no contamos con una ley específica que regule acerca del comercio electrónico. No así en otros países como el caso de Colombia que cuenta con un régimen jurídico de comercio electrónico y por medio de este incorporan a su derecho interno principios generales aplicables al comercio electrónico y a las relaciones contractuales por medios electrónicos que creemos pertinente tomar en cuenta. También tomaremos como referencia para este apartado la ley de servicio de la sociedad de la información de España que da una serie de criterios que podemos calificar como principios básicos de la contratación electrónica.

Por lo que, se hará un estudio de algunos principios que son rectores en estas legislaciones que regulan tanto el comercio electrónico como las relaciones contractuales por medios electrónicos. Para el desarrollo de esta clase de negocio jurídico tomaremos como base los principios de: Autonomía de la voluntad, buena fe, Libertad de forma, Equivalencia funcional, y Principio de neutralidad tecnológica²⁶.

²⁵ Vid NAJARRO QUENELMA, BERENICE, Comercio Electrónico y su implicación en las transformaciones..., Pág.18 y siguientes.

²⁶ REYES VILLAMIZAR, FRANCISCO; Algunas Consideraciones sobre el Régimen Jurídico del Comercio Electrónico en Colombia, en foro de justicia, Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, 2001, Pág.158.

2.3.7.1 Principio de Autonomía de la Voluntad.

Este es una de las piedras angulares del derecho de contratación, por lo tanto este principio se puede definir diciendo que “es la libertad que tienen las particulares para contratar y determinar el contenido del contrato”, por lo tanto, lo que se concibe de esta definición es que ninguna persona puede quedar vinculada a una obligación en la que no ha consentido y equivalentemente toda obligación consentida por una persona debe producir efectos. Este principio se encuentra consagrado en la legislación Salvadoreña en el Art. 1416 del Código Civil²⁷. La Autonomía de la Voluntad es la razón de ser de la contratación electrónica por que las partes vinculadas consienten en quedar sujetas a obligaciones utilizando soportes tecnológicos para la formación y validez de dicho contrato.

2.3.7.2 Principio de Buena Fe

Este principio resulta importante por el hecho de tratarse de transacciones donde la manifestación de la voluntad se realiza por redes informáticas o telemáticas, donde las partes no están presentes (y por la clara discreción que se tiene sobre la seguridad y lo complejo que pueden resultar las transacciones electrónicas). La buena fe básicamente se puede decir que es la lealtad, probidad y la confianza que puede tener un individuo que una obligación nacida de una contratación electrónica surtirá efectos en un caso concreto. Este principio de buena fe debe preceder todas las etapas de un contrato no importa que el medio utilizado sea el digital o tradicional los

²⁷ Art. 1416 C.C. Salvadoreño, se encuentra el principio de autonomía de la voluntad, textualmente expresa “Todo contrato legalmente celebrado, es obligatorio para los contratantes, y solo cesan sus efectos entre las partes por el consentimiento mutuo de éstas o por causas legales”.

individuos deberán adoptar este principio independientemente el medio utilizado para la formación y validez de un contrato.

2.3.7.3 Principio de Libertad de Forma.

Lo que se busca con este principio es que no haya ningún obstáculo jurídico para que quienes quieran obligarse puedan relacionarse jurídicamente y celebrar un contrato, empleando cualquier medio o forma. Lo anterior tiene su sustento doctrinario en jurisprudencia emanada de la sala de lo constitucional de la Corte suprema de justicia de El salvador en una sentencia sobre contenido y alcance de la libre contratación; según esta sentencia uno de los aspectos que ofrece contratación es “el derecho a determinar el contenido del contrato, es decir la forma y modo en que quedan consignados los derechos y las obligaciones de las partes”²⁸. De acuerdo a lo anterior se puede interpretar que el régimen jurídico salvadoreño no pone ningún obstáculo a este nuevo medio de contratación porque en nuestra constitución está consagrado el derecho a la libre contratación por lo tanto el régimen jurídico no debe ser obstáculo para celebrar contratos por vía electrónica, ni prive a estos de efectos y validez jurídica.

Lo que debe hacer es adecuar los conceptos tradicionales a esta nueva forma de contratación. Por lo tanto, no importa la forma en que ellos se hayan celebrado, pero que en ellos siempre concurren las condiciones esenciales para su validez. Es decir,

²⁸ Constitución de la República de El Salvador con Jurisprudencia, Editorial Fespad. Quinta Edición, Año 2000, art.23 Sentencia 13-VIII-2002, Inc. 15-, considerando VI 3. sobre el contenido y los alcances de la libre contratación, la sala de lo constitucional ha señalado que los aspectos que ofrece el derecho a la libre contratación son. (i) el derecho a decidir si quiere o no contratar, esto es, el derecho a decidir la celebración o no de un contrato; (ii) el derecho a elegir con quien quiere contratar; y (iii) el derecho a la libertad de forma, ahora esta libertad puede estar limitada por razones de interés publico y de distintos modos. Así, el estado puede eventualmente alterar ex post iapso los efectos de los contratos celebrados con anterioridad al pronunciamiento de una norma.

los contratos existen desde que contienen todos los elementos básicos para ser considerados como tal. Siendo la forma nada más una manera de acreditar su existencia frente a terceros.

2.3.7.4 Principio de Equivalencia Funcional.

Este principio se refiere a la equiparación del documento electrónico con el documento en soporte papel, la Ley modelo sobre comercio electrónico aprobada por las Naciones Unidas para el derecho Mercantil internacional, que ahora en adelante conoceremos como UNCITRAL enuncia en su art. 5. El principio de equivalencia funcional, bajo el encabezado Reconocimiento jurídico de los mensajes de datos, en los siguientes términos: “Que no se negara de efectos jurídicos, validez o alcance probatorio por la razón de que la información este en forma de mensaje de datos”²⁹.

De acuerdo al artículo mencionado el mensaje de datos se identifica con la noción de documento electrónico, al tratarse de información que se transmite y se genera por medios electrónicos o informáticos. El principio de equivalencia funcional se refiere a que el contenido de un documento electrónico tenga la misma eficacia y validez que el contenido de un documento en soporte papel, es decir que el documento electrónico por medio de un mensaje de datos desempeñe la misma función jurídica que desempeña la documentación habitual, en lo anterior también podemos ver reflejado el principio de no discriminación el cual se refiere a que el régimen jurídico aplicable a el proceso de contratación convencional, no ponga barreras a la utilización

²⁹ CUBILLOS VELANDIA, RAMIRO, RINCÓN CARDENAS, ERICK. Introducción Jurídica al Comercio Electrónico, Gustavo Ibáñez, Colombia, 2002, Pág.176. La conceptualización de la noción de mensaje de datos la encontramos en el Art.1 a) de la Ley Modelo UNCITRAL que indica: “por mensaje de datos se entenderá la información generada, enviada, recibida, archivada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el telegrama, el telex o telefax”.

de mensajes de datos para la declaración de voluntad por el simple hecho que esta sea emitida por medios electrónicos.

2.3.7.5 Principio de Neutralidad Tecnológica.

Este principio es importante por la razón que tanto las telecomunicaciones y las tecnologías de la información se caracterizan por su gran dinamismo, por lo tanto, se encuentran en permanentes cambios tecnológicos, y de acuerdo a esto las leyes sobre Comercio Electrónico deben definir criterios muy flexibles, para ir adaptándose a los avances tecnológicos, que sean validos también para tecnologías que se utilizan escasamente o que están en fase de desarrollo experimental³⁰. Por la razón, que si la ley privilegia a una sola clase de tecnologías y con el constante dinamismo con el que estas evolucionan; estas leyes en poco tiempo resultaran obsoletas.

Este principio lo retoma la Ley modelo sobre la firma electrónica que aprobó la comisión de las naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI), encontramos este principio en su art.3, bajo el titulo igualdad de tratamiento de las tecnologías para la firma, a lo que se refiere es que ningún método de firma electrónica puede ser objeto de discriminación debe darse a todas las tecnologías la misma oportunidad.

³⁰ MATEU DE ROS, RAFAEL, CENDOYA MENDEZ DE VIGO, JUAN MANUEL, Derecho de Internet. Contratación Electrónica y Firma digital, Tercera Edición, Editorial Aranzadi, Madrid, 2001, Pág. 90. La ley del servicio de la sociedad de la información en lo que se refiere sobre los contratos electrónicos no preconiza ni determina la validez o la preferencia de una solución tecnológica concreta ni en lo que se refiere a la emisión o prestación del consentimiento, ni a la identidad y autenticidad de las partes contratantes, ni a la seguridad de las comunicaciones a través de las cuales se perfecciona y ejecuta el contrato, criterios de identidad y no repudio de origen ni destino, ni tampoco por ultimo, en lo relativo a la prueba de los contratos electrónicos.

2.3.8 Fases De La Contratación Electrónica.

En términos generales dentro de la formación de los contratos tradicionalmente se han distinguido dos fases:

2.3.8.1 La Generación.

La cual comprende el desarrollo de las negociaciones, la preparación o gestión del contrato, o también se puede entender como el proceso interno de formación del contrato del que surge el consentimiento contractual³¹. Esta fase se puede concebir como aquella donde el oferente envía la oferta por cualquier medio de comunicación al consumidor, en nuestro caso concreto sería por la red abierta de Internet, en esta oferta electrónica debe de estar detallada toda la información necesaria sobre el producto ofrecido y que cumpla con todos los requisitos necesarios para dar vida al contrato que se formara.

2.3.8.2 La Fase de Perfección del Contrato.

Esta segunda fase que comprende la manifestación de las voluntades de las partes que formaran el contrato, o sea, cuando dos declaraciones unilaterales de voluntades se coinciden para consentir y dan nacimiento a un contrato a la vida jurídica, esas declaraciones de voluntad unilaterales la conforman la oferta y la aceptación.

Es necesario tener en cuenta la clasificación legal y tradicional de los contratos, en el artículo 1314 del Código Civil Salvadoreño que nos presenta una definición legal de los contratos que los clasifica en contratos reales, consensuales y solemnes. En lo

³¹ ALTERINI, ATILIO ANÍBAL, DE LOS MOZOS, JOSÉ LUIS, Contratación contemporánea, Editorial Temis, Bogotá-Colombia, 2000, Pág. 150. Este autor distingue tres fases en la vida de un contrato: a) Generación (negociación, tratos Preliminares); b) Perfección (Formación y nacimiento); c) Consumación (Cumplimiento, extinción).

que respecta a esto, los contratos realizados por Internet son contratos consensuales, es decir, se perfeccionan por el mero consentimiento de los sujetos que intervienen en la relación contractual³², también es importante señalar que nos encontramos frente a contratos en los cuales las partes no se encuentran presentes y que estos se perfeccionan por el concurso de la oferta y aceptación sobre la cosa y la causa que han de constituir el contrato. Para hacer un poco más fácil la comprensión de lo anteriormente expuesto se hará referencia a la oferta ya la aceptación, pero no a las tradicionalmente conocidas sino a las realizadas por medios electrónicos, es decir, a la oferta electrónica y a la aceptación electrónica.

2.3.9 Aceptación Electrónica.

El autor Díez-Picazo en su libro “Fundamentos del Derecho Civil Patrimonial”, define a la aceptación como: “aquella declaración o acto del destinatario de una oferta que manifiesta el asentimiento o conformidad con esta”, es decir, es la declaración unilateral de voluntad por una persona o personas de adherirse a la propuesta efectuada. De acuerdo a lo anterior podemos decir que la aceptación electrónica “es la declaración unilateral de voluntad que emite el aceptante por cualquier medio electrónico declarando su conformidad a una propuesta realizada”. Lo importante de la aceptación es el asentimiento del aceptante con la oferta realizada que lleva adherida la voluntad de este de quedar vinculado contractualmente.

³² GRANILLO DE TOBAR, ANA YESSSENIA, La Firma Electrónica, su uso en el ámbito de la Contratación Electrónica y su Aplicación por las Administraciones Publicas, Trabajo de Tesina, San Salvador, 2004, Pág. 136. En la generalidad de contratos realizados a través de Internet se refieren a venta de bienes o prestación de servicios, estos se perfeccionan con el solo consentimiento sin necesidad de mas requisitos, empero, no obsta para que cualquier otro tipo de contrato se lleve a cabo a través de Internet.

2.3.10 Fase de Ejecución o Consumación.

Es en esta fase cuando se ejecutan las obligaciones surgidas del contrato, dentro de esta fase es importante tener en cuenta aquella clasificación de los contratos que los separa en: contratos de ejecución instantánea y contratos de ejecución sucesiva, llamada también de tracto sucesivo; de acuerdo al primero es aquel en que las prestaciones resultantes son de tal naturaleza que pueden ser cumplidas en un solo acto instantáneamente; por el contrario si son los contratos llamados de tracto sucesivo, el cumplimiento del contrato supone la ejecución de prestaciones sucesivas durante un periodo de tiempo más o menos largo. Esta división hace referencia a la forma como se cumplirán las obligaciones en esta fase³³.

Dentro del comercio electrónico hay una clasificación que lo divide en comercio electrónico directo y comercio electrónico indirecto; en el caso específico de las ventas a distancia y de acuerdo a dicha división hay dos formas diferentes de ejecución del contrato. Cuando estamos frente a un contrato de comercio electrónico directo en el cual la perfección y ejecución se producen por medios electrónicos, porque el objeto de dichos contratos son servicios y productos digitalizados, o sea, inmateriales, es decir, aquellos bienes que son susceptibles de reducirse a un juego de números binarios, como por ejemplo programas informáticos, revistas electrónicas entre otros. Por el contrario cuando se trata de contratos del comercio electrónico indirecto o mixto, el cual se perfecciona por algún medio de comunicación electrónico o informático, pero la ejecución se llevaría a cabo a través de canales de distribución tradicional, porque

³³ Vid. OSPINA FERNADEZ, GUILLERMO, OSPINA ACOSTA, EDUARDO, Teoría General del Contrato y del Negocio Jurídico..., Cit. Pág. 73. Algunos han pretendido descubrir una tercera categoría intermedia, la de los contratos de cumplimiento escalonado, que no son ni de ejecución instantánea ni de ejecución sucesiva.

estamos frente a bienes materiales y por tanto, en este caso nos remitiríamos a las reglas de distribución y entrega que se encuentran en el Código de Comercio.

2.4 LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS EN LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN.

Como se ha establecido en el desarrollo de este trabajo, ha habido grandes cambios en las formas de contratación actual, especialmente por la introducción de la tecnología, y también, ha habido un incremento en el poder que adquieren los proveedores de bienes o servicios, en cuanto al número de éstos que intervienen en el derecho de consumo, por cuanto ello permite inferir que ello hace posible que la competencia subsista y sea temida, además, de que exista entre los mismos proveedores de bienes o servicio la denominada competencia desleal.

También es innegable que las cláusulas abusivas, se pueden verificar con mayor claridad en los contratos de adhesión, porque precisamente es a través de este tipo de contratación, en donde abusivamente los proveedores de bienes o servicios, que son los que faccionan este tipo de contratos, pueden hacer, cosa que no puede suceder, o es más difícil que suceda, cuando se está ante otro tipo de contratación en donde las partes, en absoluta libertad, se encuentran en disposición de establecer las cláusulas que consideren necesarias y no impuestas por uno ni por otro, como sucede con los contratos de adhesión.

Es evidente de que las cláusulas abusivas existen y persisten en la actualidad, a pesar de que las leyes o los marcos normativos las prohíben de alguna manera, no sólo por lógica sino por mandato legal. Además, se puede escribir tanto respecto a cada una de las cláusulas abusivas que se pueden observar en infinidad de contratos de adhesión, referidos a diversos servicios o bienes, así también, el daño o sufrimiento

que ha causado a millones de familias de consumidores no sólo moral sino patrimonialmente. Así también, resulta fácil definir los términos o cláusulas abusivas como las que afectan inequitativamente al consumidor en el cotejo entre los derechos y obligaciones de ambas partes, resulta difícil transcribir el perjuicio que le ocasiona al consumidor eso que la ley llama inequitativo.

2.4.1 Concepto y Definición.

La figura jurídica “cláusula” tiene su origen del latín y se define como una disposición particular que forma parte de un tratado, edicto, convención, testamento y cualquier otro acto o instrumento ya sea público y privado; y se puede concebir por cláusulas cada uno de los periodos que constan los actos y contratos. Las cláusulas abusivas se han entendido como previsiones particulares que descontinúan el equilibrio justo de las partes cuyo efecto en principio es la ineficacia de pleno derecho³⁴.

El autor Ghersi³⁵ considera que las cláusulas abusivas son las que entrañan una ventaja exclusiva del empresario, un desequilibrio de los derechos y obligaciones de las partes, siempre que lo sea en un contrato de adhesión concluido entre un empresario y consumidor; así mismo, considera como cláusula abusiva aquellas que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o se amplíen los derechos del agente económico o se imponga una inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

En el caso de Colombia no hay una definición legal, pero la Corte Suprema de Justicia, tiene el criterio que las cláusulas abusivas son aquellas que “favorecen

³⁴ Maximiliano Arango Grajales, La causa jurídica de las cláusulas abusivas, (Colombia: Estudio Socios Jurídicos, 2016), 244.

³⁵ Carlos A. Ghersi, Reparación de daños contractuales producidos por la emergencia económica (Editorial Jurídica, España, 2002), 136.

excesiva o desproporcionadamente la posición contractual del predisponente y perjudica inequitativa y dañosamente la del adherente”; aunque el legislador no haya definido un concepto legal de cláusula abusiva, la Corte Suprema reconoce que estas son incorporadas de mala fe en los contratos de adhesión³⁶.

La jurisprudencia colombiana explica que las cláusulas abusivas son estipulaciones reprobadas por el ordenamiento jurídico, por el desenfreno del abuso de posición dominante; cuando se realiza con exceso o anormalidad el poder de negociación, para incorporar en el contrato estipulaciones que engendra un desequilibrio económico injusto o carente de razonabilidad. En El Salvador, el legislador establece que se consideran cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones que, en contra de la buena fe, causen un perjuicio del consumidor, un desequilibrio en los derechos y obligaciones entre las partes. Sobre este punto, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia ha considerado que, según la doctrina, se puede entender por cláusulas abusivas las impuestas unilateralmente por el empresario y que perjudique a la otra parte o determinen una posición de desequilibrio entre los derechos y deberes de los contratantes, en perjuicio de los consumidores y usuarios³⁷.

Aunado a lo anterior, la Sala explica que el carácter abusivo de una cláusula, se evaluará teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes o servicios del contrato, las circunstancias que concurren en el momento de su celebración y de las demás

³⁶ Verónica María Echeverría Salazar, El control a las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión con consumidores (Opinión Jurídica, Universidad de Medellín), acceso el 17 de noviembre de 2020, <http://www.scielo.org.co/pdf/ojum/v10n20/v10n20a08.pdf>

³⁷ Sala de lo Contencioso Administrativo, Sentencia Definitiva, Referencia: 484-2013 (El Salvador, Corte Suprema de Justicia, 2017).

cláusulas del mismo o de otro del que este dependa¹¹⁰; y este tipo de cláusulas generan un desequilibrio injustificado convirtiéndose en abusivas por cuanto se está enfrente de una violencia económica, razón por la cual deben ser eliminadas.

2.4.2 Clasificación de Cláusulas abusivas

2.4.2.1 Directas e Indirectas

En cuanto a las primeras, estas son las que de forma inmediata crean una solución al potencial conflicto que pueda surgir y el beneficio sea a su favor, un ejemplo es colocar el lugar de jurisdicción de difícil acceso para los consumidores, obteniendo un interés exagerado con la mora, y la renuncia del consumidor a sus determinados derechos fundamentales.

Por otra parte, se encuentran las llamadas indirectas, y esta son aquellas con las cuales los objetivos favorables que tiene el agente económico en su empresa, se cumplen, pero de forma de imprevisión inmediata, por ejemplo la potestad de modificación ulterior de servicios por motivos de aparente fuerza mayor o estado de urgencia necesidad o la interpretación de futuras³⁸.cláusulas, bajo condiciones considerablemente favorables para el agente económico por causa de la ambigüedad, al momento de ejecutar el contrato, estas condiciones pueden ser al instante de la entrega de una casa, lote o terreno, entre otros.

2.4.2.2 Cláusulas abusivas devenidas

Son aquellas que en un principio no se presentan como abusivas, pero el tiempo determinara el contenido abusivo de la misma, como el aumento de intereses discriminado, es decir, aparecen genéticamente como de aparente situación igualitaria

³⁸ Ghersi, Reparación de daños contractuales, 29.

y respetuosas de los derechos del consumidor, posteriormente con el transcurrir del tiempo, se vuelve vejatoria para el consumidor, surgiendo el desequilibrio para este último³⁹.

2.4.3 Frecuencia de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión.

Existen una gran cantidad de cláusulas abusivas que se han observado en la contratación mercantil, sin embargo, se señalan las más conocidas y frecuentes, como las siguientes:

- 1) La que obliga al consumidor a renunciar anticipadamente a sus derechos.
- 2) La que limita el derecho del consumidor a realizar pagos o abonos anticipados al crédito.
- 3) La que limita el derecho de cancelar el contrato cuando el proveedor incumple sus obligaciones.
- 4) La que permite al proveedor aplicar los pagos hechos por el consumidor a otras obligaciones distintas a las del contrato.
- 5) La que permite al proveedor cancelar anticipadamente el contrato cuando el consumidor se retrase con un pago, ya sea del crédito en cuestión o de otro contrato distinto, e incluso contratos con entidades distintas al proveedor.
- 6) La que autoriza penalidades desproporcionadas para cubrir los gastos en los que incurra el proveedor en caso de mora del consumidor.
- 7) La que obliga al consumidor a permanecer vinculado al contrato por un período mayor al previsto en contra de su voluntad.

³⁹ *Ibíd.* 30.

- 8) La que permite al proveedor modificar unilateralmente las condiciones del contrato, como establecer una fecha de pago distinta a la pactada entre las partes.
- 9) La que impide al consumidor utilizar el domicilio que le corresponde, dificultando la realización de procesos legales y limitando su derecho de defensa en sede judicial.
- 10) La que amplía el plazo en el que el pagaré (título valor) puede ser presentado en perjuicio del consumidor, y en contra del plazo establecido por el código de comercio.
- 11) Utilizando el derecho de retención sobre los objetos del deudor.

2.4.4 Efectos de la incorporación de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión.

La normativa de consumo manifiesta que se tendrán por no escritas las cláusulas, condiciones y estipulaciones en las que se determine el carácter abusivo, en otras palabras, las cláusulas son nulas de pleno derecho, aunque se tengan por no escrita algunas de ellas, y el contrato sigue subsistiendo, siempre y cuando no degenerare en otro contrato, porque la consecuencia conllevaría tener este mismo por no escrito. Es decir que "no conllevará per se la nulidad del contrato (negocio jurídico) sino tan solo de la cláusula (nulidad parcial); bajo la premisa romana *quod nullum est, nullum habet effectum*, debemos entender que la nulidad es, ha sido y será; de modo que la situación jurídica debe permanecer como antes de la realización del acto o

negocio, en este caso, como si al celebrarse el negocio la cláusula abusiva no estuviera⁴⁰.”

La jurisprudencia en relación a lo anterior, manifiesta “que la consecuencia del carácter abusivo es que se tiene por no escrita la cláusula, la cláusula por ser abusiva no es admitida en el ordenamiento jurídico salvadoreño.” “Dada su naturaleza y caracteres, la confección del contrato por una de las partes, puede dar lugar a abusos en sus cláusulas, las cuales, son denunciables en la sede administrativa correspondiente, como protección a los derechos del consumidor; y no solo eso, sino también puede plantearse la nulidad de las mismas en sede judicial.” La acción legal que debería tomarse cuando un agente económico ha incorporado una cláusula abusiva en un contrato, sería un juicio ordinario de nulidad, alegando la nulidad de la cláusula por vía del objeto ilícito; sin embargo, no existe en la Defensoría del Consumidor, caso alguno en el que se haya ventilado un juicio de tal categoría, debido a que la Ley de Protección del Consumidor no reconoce una acción de nulidad para las cláusulas abusivas. Por otra parte, si un consumidor apela el laudo arbitral y el juez denota una cláusula abusiva, puede de oficio declararla nula, es decir, no escrita; por ejemplo, “la declaratoria de nulidad de la cláusula arbitral, cuando se discute un laudo arbitral, trae consecuencias negativas para este, en el sentido que, el laudo arbitral es la decisión última del arbitraje y cuya razón de ser se basa en la cláusula arbitral, si esta se tiene por no escrita, el sustento jurídico que justifica el arbitraje se destruye y por tanto, el laudo arbitral es ilegal y se toma por no escrito.”

⁴⁰ Jaume Joan Bea Ballester, “Las cláusulas abusivas en los contratos de préstamo hipotecario” (Tesis de Grado, Universidad de Barcelona, 2013), 23.

Para determinar cuándo una cláusula conlleva el carácter de abusiva, la legislación manifiesta tres requisitos, a saber: a) la naturaleza de los bienes o servicios objeto del contrato; b) las circunstancias que concurran en el momento de su celebración; y c) las demás cláusulas del mismo o de otro del que éste dependa. Sobre este punto la jurisprudencia, expresa que “para determinar el carácter abusivo de una cláusula no hace falta que esta se hubiera aplicado; la interpretación del carácter abusivo de una cláusula contenida en un contrato comercial no puede hacerse de manera generalizada, sino deben considerarse las circunstancias concurrentes al momento de la celebración, la totalidad de las condiciones contractuales y la naturaleza de los bienes y servicios.”

2.4.5 Control y tratamiento de las cláusulas abusivas en la legislación salvadoreña.

El Estado, para proteger los derechos de los consumidores, ejerce un control sobre la incorporación de cláusulas abusivas, mediante la creación de una serie de normativas, tal como se ha expuesto anteriormente; así mismo, esta protección se manifiesta a través de procedimientos administrativos o procesos vía judicial, lo cual significa que hay una intervención en la voluntad privada de los contratantes⁴¹. El primer control que se puede dar es inter partes, es decir, propiamente en la voluntad de estas y cuando una de ellas, administra sus propios intereses, no acepta la incorporación de una o varias cláusulas dentro del contrato; dicho control puede ser de

⁴¹ Juan Felipe Criado Castilla, “Cláusulas abusivas en los contratos de consumo (Art. 42 y 43 de la Ley de 1480 de 2011 o Estatuto del Consumidor)” (Tesis Magistral, Universidad Nacional de Colombia, 2014), 172.

tipo administrativo, legislativo o judicial, y esta se puede realizar de forma previa o posterior.

El control administrativo se materializa en forma previa, cuando las instituciones gubernamentales de cada país, le facultan a una autoridad determinada vigilar las actividades que se consideran de utilidad pública o de gran trascendencia dentro del mercado, por ejemplo, las del mercado bursátil, aseguradora, financiera o de servicios públicos domiciliarios. Los contratos que se presentan al público deben ser aprobados por las mismas, creando seguridad jurídica a los consumidores; este control se refleja posteriormente a través de instituciones gubernamentales que tienen la potestad de imponer sanciones a aquellos proveedores que incluyan cláusulas abusivas en el contenido del contrato de adhesión. El control legislativo se muestra por medio de: a) listado de cláusulas negras, este listado permiten identificar las cláusulas abusivas, es decir, que el juzgador al observar alguna cláusula dentro del contenido del contrato, deberá declararla nula, inexistente, ineficaz o tenida por no escrita y resolverá sin mayores consideraciones, en razón que el legislador estableció un listado determinando de cuáles son las cláusulas que considerarán abusivas; b) el listado de cláusulas grises, estos tipos de cláusulas, se identifican a través de un supuesto abusivo y se presentan por un manto de sospecha al proceso judicial, dependiendo de los escenarios y del contexto contractual, el juzgador debe valorar la carga argumentativa, y probatoria para crearle al juez la convicción que las sospechas de malicias no son ciertas y c) inclusión de una cláusula abierta, que se le faculta al juez para valorar los supuestos de hecho para examinar si la cláusula es abusiva o no,

tomando en consideración los criterios generales como la buena fe y que violente el justo equilibrio de las prestaciones.

En la legislación salvadoreña, se aplican ambos controles; el control legislativo se identifica a partir del artículo 101 de la Constitución de la República, debido a que el Estado promoverá el desarrollo económico y social, mediante el incremento de la producción, la productividad y la racionalización de los recursos y defiende los intereses de los consumidores. Con base en lo anterior el Gobierno de la República, creo la Defensoría del Consumidor como institución descentralizada, con autonomía en lo administrativo y presupuestario, y es la entidad encargada de aplicar la ley y coordinar acciones conjuntas con las instituciones de la administración pública para el cumplimiento de la misma⁴².

⁴² Art. 56 y 57 Ley de Protección al Consumidor.

CAPITULO III

3.0 IDENTIFICACION DE LAS CONSECUENCIAS JURIDICO, ECONOMICAS DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN EN EL SALVADOR.

3.1 LOS CONTRATOS DE ADHESION EN SEGUROS.

3.1.1 Naturaleza De Los Contratos De Seguro

Desde el principio de la existencia misma de la humanidad, el hombre se ha visto vulnerable a diferentes acontecimientos que fuera de sus posibilidades suceden, dejándole como resultado situaciones adversas las cuales afectan su vida propia o las de su grupo familiar, de igual manera sus bienes productos de su esfuerzo y trabajo, por ello se dio la iniciativa de crear una forma de proteger estos bienes ante posibles acontecimientos de riesgos que sobrevengan en un futuro, o al menos minimizar los daños económicos que causen directamente, es de esta manera y previendo la misma necesidad que se creó a través de años un acuerdo para que empresas presten servicios económicos ante adversidades acordadas dentro de lo que llamamos un contrato o acuerdo de voluntades, que se ha venido delimitando asta poder ubicar una serie de contratos aseguradores de bienes dentro de los contratos de adhesión.

Por lo cual el seguro no es otra cosa que el satisfactor de una necesidad imperante de los grupos humanos, para aplicar la necesidad de protegerse ante un esfuerzo por reducir las consecuencias económicas de un daño que puede surgir en cualquier momento, es una forma eficaz de hacerle frente a los problemas que se estaría expuesto, esta necesidad en sentido económico constituye la urgencia de tener a disposición los medios económicos idóneos para satisfacer las necesidades del

hombre en un momento determinado, esta necesidad que puede ser en el momento o futura esta misma puede denominarse previsión⁴³

los contratos de seguro son aquellos por el cual el asegurador se obliga mediante el cobro de una prima y para el caso de que se produzca un evento cuyo riesgo es objeto de indemnización dentro de los límites pactados el daño producido al asegurado o a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones convenidas.

El contrato de seguros es un contrato de adhesión, donde existe una relación entre la dimensión del riesgo que asume el asegurador y la prima que paga el asegurado, debido a la estrecha vinculación técnica económica que existe en este tipo de contratos como el de seguros, se impone al asegurador utilizar medios de contratación masivos, y por ende contratos de adhesión por tratarse de operaciones homogéneas para los mismos riesgos, en el mismo contrato se distingue las cláusulas generales redactadas sin intervención del asegurado y las condiciones particulares que son aquellas que las partes acuerdan aplicables a cada riesgo en particular, para limitar o restringir el alcance de las condiciones generales⁴⁴

3.1.2 Naturaleza Jurídica De Los Contratos De Seguros

De acuerdo a las posiciones y concepciones de diversos juristas se puede decir que la naturaleza jurídica del contrato de seguro ha sido motivo de polémicas prevaleciendo la opinión entre los entendidos de la materia que en el contrato de seguros se origina un contrato mercantil poseedor de un carácter propio como lo

⁴³ Antígono donati, los seguros privados manual de derecho pág., 7

⁴⁴ Dra. Gabriela melina Álvarez revista AVAL productores asesores de seguro artículo de los contratos de adhesión y las cláusulas abusivas

expresa el derecho positivo salvadoreño tanto en lo civil como en lo mercantil que orientan que el contrato de seguros es eminentemente un contrato de adhesión, ya que dentro de estos existe una relación de riesgo que asume el asegurador al comprometerse a entregar un servicio en un evento determinado y el asegurado a una prima perdurable en el tiempo acordado para poder gozar de dicho beneficio que sería responsabilidad de la aseguradora.

Dentro de esta naturaleza jurídica se mencionan cuatro teorías básicas o principales la primera de estas se considera al seguro como seguro de daños, la segunda se ve como un seguro de prestación, y la tercera lo distingue como una compensación de riesgos mediante una mutualidad organizada y la cuarta considera al seguro como una empresa organizada técnicamente.

3.1.3 Requisitos Y Características De Los Contratos De Seguros

El ordenamiento jurídico salvadoreños nos estipula que para que el contrato de seguro se estipule como valido debe reunir ciertos requisitos, en este mismo sentido para que el contrato de seguro determine obligaciones para con las partes basta con que el contrato cumpla con los requisitos que estipula el código civil y el código de comercio y la ley de la sociedad de seguros.

De la misma forma como todo contrato el de seguro determina ciertos caracteres que le dan una fisionomía propia y hace que se distinga de otros contratos, como algunas de ellas podemos mencionar

Bilateral: este contrato es de naturaleza bilateral pues impone obligaciones tanto al asegurador como al asegurado.

Consensual: esto se da ya que para nacer este contrato a la vida legal es suficiente la expresión de la voluntad de las partes.

Causado: el contrato de seguro es una figura contractual causada y no abstracta pues la causa fin, la contraprestación que se persigue al contratar están correlacionadas ⁴⁵

Buena fe: aunque esta característica no es particular del contrato de seguro, sino que denomina todo el derecho de las obligaciones el seguro determina por su misma naturaleza, que exista la máxima buena fe. Puesto que la empresa aseguradora queda prácticamente a merced del asegurado en la información que previamente a la formación del contrato debe proporcionar⁴⁶

Autónomo: es autónomo por tener una sustantividad propia e independiente no es accesorio como la prenda, la fianza o la hipoteca

Aleatorio: se dice que es aleatorio por que las perdidas pueden ser para ambas partes

El riesgo: es aquella posibilidad que el acontecimiento previsto o asumido por el asegurador suceda, depende del factor que sea o de la suerte.

De adhesión: este contrato de seguros es meramente de adhesión en cuanto que una de las partes es quien preestablece las condiciones del mismo dejando a la otra parte frente a la alternativa de contratar en las condiciones impuestas o abstenerse de hacerlo si las condiciones no le satisfacen.

⁴⁵ Amadeu soler adeu. El nuevo contrato de seguro, editorial Astra de Rodolfo de palma y henos. Pag 20

⁴⁶ Raúl cervantes ahumada. Derecho mercantil primer curso. Editorial herrero S.A México D.F. pág. 506

3.1.4 Partes intervinientes o elementos en el contrato de seguros

Dentro del contrato de seguros hay partes interesadas es decir el asegurador y el asegurado como las partes generales dentro del contrato.

También se tiene elementos específicos que son el riesgo, el interés asegurable, el valor y la prima.

3.2 CONTRATO LEASSING

Hay una cantidad grande de leasing por lo cual sería difícil optar por un concepto que los envuelva a todos, pero es general el leasing es un contrato en el cual el arrendador le permite al arrendatario, el uso de un activo a cambio de la promesa de pagos posteriores. Una transacción típica de leasing trabaja de la siguiente manera, el usuario primero decide sobre la necesidad de un equipo, luego decide al mejor fabricante de ese tipo de equipo, el modelo y alguna que otra característica especial deseada, los términos de garantía, instalación y servicio. Después que el equipamiento y los términos han sido especificados y el contrato de venta negociado, se negocia la duración del leasing la renta mensual, cualquier impuesto, la entrega, los cargos de instalación y alguna consideración opcional.

El leasing financiero tiene una manera bastante peculiar de desarrollarse ya que se da cuando una empresa necesita utilizar determinado bien en su proceso de producción y selecciona determinado bien para que sea su productor para que le provea dicho producto una vez que el usuario opta por financiar la operación mediante el contrato de leasing se acuerda el número de cuotas que corresponde al lapso de tiempo que será utilizado el bien, para que una vez terminado el tiempo y pagadas las

cuotas se pueda celebrar nuevamente el leasing o se compre el bien por el monto acordado⁴⁷

3.2.1 Ventajas Y Desventajas Del Leasing

Ventajas:

- Sus trámites son fáciles y rápidos
- Se mantiene libre tu capacidad de endeudamiento
- Ofrece beneficios tributarios como la disminución en el valor de los impuestos a pagar, porque el bien no está a tu nombre
- Financiación del valor total de la inversión
- Puedes financiar bienes nacionales e importados
- Aumenta la productividad sin endeudarte para hacerlo
- Solo usas el bien durante el tiempo en el que está vigente así evitas acumular bienes obsoletos
- El leasing es flexible en plazos, cantidades y acceso a servicios

Desventajas:

- Únicamente puedes ser el propietario del bien hasta el final del contrato
- No puedes entregar o devolver el bien sino hasta que termine el contrato
- Hay cláusulas penales si incumples con tus obligaciones contractuales
- Tiene mayor costo financiero comparado con otras opciones de financiación
- Es un compromiso irrompible por cualquiera de las partes
- No se obtienen los beneficios y poderes que brinda la propiedad de un bien.

⁴⁷ Chulia Vicent Eduardo y Beltrán Alandete Teresa, aspectos jurídicos de los contratos de leasing. Barcelona, pág. 25,26

3.3 ACTUALIDAD Y PROCEDIMIENTOS DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR

3.3.1 LA CONVERGENCIA EN LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.

Ha surgido a raíz del auge y avance tecnológico de las telecomunicaciones; principalmente con el desarrollo de las tecnologías digitales. Si bien, no existe una definición unívoca de este concepto, suele entenderse principalmente de dos maneras:

a) La capacidad de diferentes plataformas de red de transportar tipos de servicios esencialmente similares b) La aproximación de dispositivos de consumo tales como el teléfono, la televisión y el ordenador personal.

De las dos definiciones anteriores puede extraerse que la convergencia es el significado que se ha dado en las telecomunicaciones, producto del avance en la tecnología, que supone una ampliación de la capacidad, tanto de las redes de telecomunicaciones, como de los dispositivos usados para acceder a los servicios de telecomunicaciones; que les permite abarcar una amplia gama de servicios. Es decir, la convergencia se traduce en la diversificación de los servicios que se pueden ofrecer por una misma red, y accedidos por un mismo aparato o terminal⁴⁸.

3.3.2 PRINCIPIOS RECTORES DE LAS TELECOMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN.

Como ya ha sido analizado, los servicios de telecomunicaciones son servicios de un gran interés colectivo, por cuanto son trascendentales para el funcionamiento y desarrollo de la sociedad

⁴⁸ Comisión Europea. (1997). Libro verde sobre la convergencia de los sectores de telecomunicaciones, medios de comunicación y tecnologías de la información y sobre sus consecuencias para la reglamentación. Bruselas., p. 1

En nuestro país, los servicios de telecomunicaciones se encuentran sujetos a una serie de obligaciones o cargas de servicio público, que hay que garantizar como misión o tarea de interés general, a cuyo cumplimiento vienen vinculados los operadores que actúen en él.

La imposición de obligaciones y el respeto de ciertos principios propios del servicio público, en el marco de los servicios de interés general representan el principal medio en aras de acabar con el temor que supone la desprotección e indefensión de los ciudadanos más débiles, en caso de que ciertos servicios no sean prestados por el Estado de forma exclusiva.

Los servicios de telecomunicaciones, como servicios de interés general esenciales para la colectividad; requieren estar informados y regidos por una serie de principios básicos, así como establecer la imposición de obligaciones propias del concepto de servicio público que garanticen la prestación adecuada de éstos.

La imposición de estas obligaciones se justifica por cuanto es necesario evitar el riesgo de que el desenvolvimiento libre del propio mercado no garantice un nivel mínimo de servicio a todos los ciudadanos, y para ello surge el mecanismo de las obligaciones de servicio público como obligaciones que se imponen, en su perspectiva prestacional, con el fin de que presten el servicio al margen de criterios meramente comerciales, en buenas condiciones de coste y calidad. De esta forma, por medio de estas obligaciones y principios se garantiza la prestación de los servicios de

telecomunicaciones en condiciones acordes a las requeridas en razón de la esencialidad de estos servicios⁴⁹.

En resumidas cuentas, los principios de los servicios de interés general, tal como lo desarrolla la autora Matilde Carlón, son los principios más clásicos del servicio público como las bien conocidas leyes de Rolland que encuentran formulaciones en cierto modo reiterativas: igualdad, no discriminación, disponibilidad, continuidad, permanencia y adaptabilidad, dirigidos más propiamente a garantizar la posición del usuario. A ellos se une, con todo, un principio extraño a aquella tradición: el principio de transparencia⁵⁰.

Los principios rectores de las Telecomunicaciones y las Tecnologías de la Información y la Comunicación son los siguientes:

a) Igualdad: los operadores y proveedores deben brindar a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, en las mismas condiciones de calidad, contenido y lugar en donde sean utilizados.

b) Inclusión: el acceso real de las personas con necesidades especiales tales como discapacidad y adultos mayores entre otros, a los servicios de telecomunicaciones, en condiciones adecuadas de calidad y precio, con el fin de contribuir al desarrollo humano de poblaciones vulnerables.

c) Equidad: igualdad de oportunidades para acceder a los recursos escasos, tales como el espectro radioeléctrico y numeración, necesarios para los servicios de

⁴⁹ Carlón Ruiz, Matilde (2007). El Servicio Universal de Telecomunicaciones. Primera Edición. Editorial Aranzadi S.A. Navarra, España, p. 66 y 67 65

⁵⁰ Carlón Ruiz, Matilde (2007). El Servicio Universal de Telecomunicaciones. Primera Edición. Editorial Aranzadi S.A. Navarra, España

telecomunicaciones de difusión, incluyendo los servicios de radiodifusión sonora y televisiva esenciales para la comunidad.

d) Privacidad de la Información: obligación de los operadores y proveedores, de garantizar el derecho a la intimidad, la libertad y el secreto de las comunicaciones, así como proteger la confidencialidad de la información que obtengan de sus usuarios, proveedores o competidores, con ocasión de la prestación de los servicios, de conformidad con el Art. 24 de la Constitución de la República de El Salvador.

e) Universalidad: referido a la prestación de un conjunto de servicios de telecomunicaciones, revisados periódicamente y acorde al avance tecnológico, con la finalidad de que los habitantes de todas las zonas y regiones del país, sin discriminación alguna, en condiciones adecuadas de calidad y precio puedan acceder a las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

De la definición anterior, es claro decir que este principio busca garantizar la accesibilidad general de la población a los servicios de telecomunicaciones. Es decir, el principio de universalidad, como bien lo dice su nombre, pretende asegurar la prestación de los servicios a todos los posibles usuarios, sin importar su localización geográfica dentro del país.

Sin embargo, coincidimos con el criterio de la autora María Yolanda Fernández, en cuanto la universalidad es solamente un aspecto más que debe garantizarse en la prestación de los servicios de interés general, en razón de la esencialidad que les caracteriza.

f) No discriminación: proporcionar por parte de concesionarios, licenciatarios y titulares autorizados, servicios de telecomunicaciones de manera equitativa en cuanto a

cantidad, calidad y cobertura, sin trato desigual en razón de género, capacidad económica, nacionalidad, religión, origen étnico, edad o cualquier otra categoría que vaya en contra del principio constitucional de igualdad ante la Ley.

Este principio es el equivalente al principio clásico de igualdad, tradicional en la doctrina del servicio público. Este principio implica el que todos los ciudadanos tengan reconocido el acceso a ciertos servicios esenciales servicios de interés general, independientemente de sus circunstancias desde el punto de vista territorial su ubicación física, social su nivel de renta o físico sus posibles discapacidades.

Jurisprudencialmente, la Sala Constitucional ha desarrollado este principio en materia de servicio público, refiriéndose al tema de la igualdad entre iguales. La Sala establece que dicho principio garantiza a todos los habitantes el derecho de exigir y recibir el servicio en igualdad de condiciones, de modo, que quienes se encuentren en las mismas condiciones, puedan exigir las mismas ventajas.

En este tema, debe observarse que el principio de no discriminación no es absoluto, sino que puede tener límites. A nuestro criterio, los límites de este principio de no discriminación o igualdad, los da precisamente la esencialidad del servicio. Por ello, para la contratación de ciertos servicios no esenciales sí podría determinarse, por ejemplo, que si una persona no tiene cierta capacidad económica no podría suscribir cierto plan. Para ejemplificar mejor esto, pueden tomarse en cuenta algunos planes que incluyen teléfonos de muy alto valor a cambio de que cada mes se cancele cierto monto mínimo por concepto de consumo por un tiempo mínimo preestablecido.

g) Máximo beneficio al usuario: establecimiento de garantías y derechos a favor de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, de manera que puedan

acceder oportunamente a servicios de calidad, recibir información, ejercer su derecho a la libertad de elección y a un trato equitativo, no discriminatorio.

h) Transparencia: establecimiento de condiciones adecuadas para que los operadores, proveedores y demás interesados puedan opinar en el proceso de formación de las políticas, resoluciones y normativas sectoriales.

i) Publicidad: todo procedimiento debe ser público, salvo en los casos que la Ley establezca lo contrario o por resolución razonada de autoridad competente.

El principio de publicidad tiene una relación muy estrecha con el principio de transparencia. En virtud de este principio, se procura que los proveedores y operadores publiquen cierta información relevante determinada por la normativa.

En materia de la relación entre usuarios y proveedores producto de algún servicio de telecomunicaciones ofrecido, se exige a los operadores realizar las publicaciones relacionadas con propaganda o información publicitaria de manera veraz y transparente, en tal forma que no resulten ambiguas o engañosas para el usuario. El fragmento anteriormente citado, refleja la relación entre este principio y el principio de transparencia, por cuanto se exige que las publicaciones sean transparentes, en aras de salvaguardar los intereses de los usuarios.

j) Competencia efectiva: aplicación de mecanismos adecuados para que en libre concurrencia todos los operadores y proveedores de telecomunicaciones en el mercado, compitan en condiciones de igualdad, a fin de procurar el mayor beneficio de los habitantes y el libre ejercicio del derecho a la libertad de contratación.

k) Neutralidad Tecnológica: libertad de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones, para escoger y ofrecer las tecnologías a utilizar,

acorde al desarrollo tecnológico, en un clima de libre competencia, cumpliendo los estándares internacionales que respondan a los requerimientos de calidad y las necesidades del usuario.

l) Convergencia: evolución y desarrollo coordinado de redes hacia una uniformidad que permita el soporte común de servicios y aplicaciones.

m) Sustentabilidad Ambiental: armonización del uso y la explotación de las redes y la prestación de los servicios de telecomunicaciones, que faciliten un ambiente sano y ecológicamente equilibrado y amigable con la naturaleza. Los operadores y proveedores deberán cumplir la legislación ambiental que les resulte aplicable.

n) Optimización de los Recursos Escasos: asignación y utilización de los recursos escasos de telecomunicaciones de manera objetiva, oportuna, transparente, no discriminatoria y eficiente, con el doble objetivo de asegurar una competencia efectiva, así como la expansión y mejora de las redes, calidad y continuidad del servicio.

o) Gestión financiera de los recursos escasos: la valoración de los recursos escasos de telecomunicaciones se fundamenta en la asignación y utilización, conforme al comportamiento de mercado, la libre competencia, sostenibilidad financiera, continuidad del servicio y el interés público⁵¹.

p) Libertad de expresión: Derecho de toda persona a la libertad de pensamiento y de expresión. Este derecho comprende la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente,

⁵¹ Ley de telecomunicaciones salvadoreña art 2-A

por escrito o en forma impresa o por cualquier otro procedimiento de su elección⁵². Se fomentará la aplicación de este principio en las decisiones y actuaciones institucionales.

3.4 CONTRATO DE ADHESION DE TELEFONIA MOVIL.

Concepto del Contrato de Adhesión de Telefonía Móvil.

Es un contrato de servicio telefónico disponible al público todo contrato por el cual un operador se obliga a prestar a un usuario el servicio telefónico disponible al público y acaso otros servicios accesorios o relacionados y el usuario como contraprestación le paga por ello un precio. lo anteriormente expuesto representa una importante aproximación al concepto que buscamos, sin embargo, no resulta totalmente apropiado, puesto que no hace referencia a la noción de “contrato de adhesión, ni circunscribe el concepto de forma específica a la telefonía móvil⁵³.

En nuestras palabras, el contrato de adhesión de telefonía móvil es el contrato por medio del cual el consumidor se adhiere a las cláusulas predispuestas por un proveedor del servicio de telefonía móvil, a efectos de que este por medio de un aparato electrónico inteligente como celular pueda acceder y hacer uso de la red pública o privada de telecomunicaciones mediante la cual el proveedor presta sus servicios, con el fin de comunicarse con los demás usuarios de las redes públicas de telecomunicaciones existentes; a cambio de una contraprestación que, usualmente, consiste en una remuneración económica.

⁵² Unión Europea. Directiva 2002/22/CE (Directiva Servicio Universal) del Parlamento Europeo del 7 de marzo del 2002. Bruselas. Considerando 4. 67 Fernández García María Yolanda (2003).

⁵³ Estatuto Jurídico de los Servicios Esenciales Económicos en Red. Editorial Ciudad Argentina. Primera Edición. Buenos Aires-Madrid, p. 428

En atención a la definición anteriormente brindada, es importante aclarar que el servicio de telefonía móvil es un servicio que, en ciertos casos, se presta en convergencia con otros servicios. Esto quiere decir que muchas veces la relación comercial regulará o abarcará otra serie de temas. El mejor ejemplo de ello lo encontramos en los contratos que abordan, tanto el servicio de telefonía móvil como el servicio de datos Internet, televisión por cable por medio de la red pública o privada de telecomunicaciones. Asimismo, un contrato de adhesión de telefonía móvil, prácticamente, en todos los casos contempla la posibilidad de enviar y recibir mensajes de texto, lo cual no sería totalmente acorde si entendemos la telefonía en sentido estricto, como la comunicación por medio de la voz a distancia⁵⁴.

3.4.1 PRESUPUESTOS

Sujetos Involucrados en los Servicios de Telefonía Móvil.

En el servicio de telefonía móvil encontramos 2 sujetos relevantes tales son el consumidor o usuario y el proveedor:

Consumidor o Usuario: es toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien, reciba oferta de los mismos, cualquiera que sea el carácter público o privado, individual o colectivo de quienes los producen, comercialicen, faciliten, suministren o expidan;

El proveedor de servicios de telecomunicaciones es aquella persona física o jurídica, pública o privada, que proporciona servicios de telecomunicaciones disponibles al público sobre una red de telecomunicaciones con la debida concesión o

⁵⁴ Alfonso Velázquez, Olga Lucía (2010). El Contrato de Servicio Telefónico. Editorial Reus, Primera Edición, Madrid.p. 30

autorización, según corresponda, es decir que el proveedor es quien brinda el servicio de acuerdo a lo establecido en La Ley de Protección Al Consumidor en su artículo número tres se establece que el proveedor es toda persona natural o jurídica, de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, suministro, construcción, distribución, alquiler, facilitación, comercialización o contratación de bienes, transformación, almacenamiento, transporte, así como de prestación de servicios a consumidores, mediante el pago de precio, tasa o tarifa. Para efectos de esta ley, también quedan sujetas las sociedades nulas, irregulares o de hecho, respondiendo solidariamente cualquiera de sus integrantes. Así mismo, será considerado proveedor, quien, en virtud de una eventual contratación comercial, entregue a título gratuito bienes o servicios.

En caso que el consumidor fuere el Estado, el Municipio o cualquier entidad pública, para la solución de las controversias que se susciten a consecuencia de la contratación respectiva, se estará a lo dispuesto en la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública y otras leyes que fueren aplicables⁵⁵.

3.4.2 OBJETO.

Conforma el servicio de telefonía móvil. Este servicio es prestado por el proveedor al consumidor, a cambio de una remuneración económica. Alrededor de este objeto se fijan otra serie de obligaciones y derechos de las partes, respecto a la calidad y condiciones como se debe prestar el servicio, así como las condiciones en las cuales el usuario o consumidor debe utilizar el servicio y realizar los pagos correspondientes.

⁵⁵ Ley De Proteccion Al Consumidor Art 3.

Sin embargo, es importante destacar que los contratos suscritos pueden tener como objeto algún otro servicio, además del servicio de telefonía móvil, entendido estrictamente como las comunicaciones orales por medio de terminales interconectados a una red pública, privada de telecomunicaciones. Esto por cuanto el contrato puede desarrollar otra serie de servicios, como, por ejemplo, el acceso a Internet, facilidades especiales (identificación de llamadas, operadora, mensajes de texto). Por esta razón, el objeto del concepto del contrato de telefonía móvil es el servicio de telefonía móvil, y también, los demás posibles servicios suplementarios y servicios de valor agregado que preste el proveedor y que decida contratar el adherente.

3.4.3 NATURALEZA COMERCIAL.

Es un contrato de naturaleza privada. Esto por cuanto dicho contrato establece las normas que regirán la relación comercial entre el usuario, y proveedor del servicio, y el cliente o consumidor. La relación existente se da en una etapa ajena al derecho público. Aún, y cuando alguno de los operadores fuese un sujeto de derecho público, los intereses regulados por el contrato, son de la etapa del Derecho Privado. Esto se desprende, también, de la forma de contratación, la cual rige supletoriamente a lo establecido por la legislación civil o mercantil y establece que el derecho privado regulará la actividad de los entes que por su régimen de conjunto y los requerimientos de su giro puedan estimarse como empresas industriales o mercantiles comunes.

Además, es privada, esta forma de contratación y es de naturaleza comercial, por cuanto el proveedor ofrece sus servicios en razón de su calidad de comerciante. Y en segundo lugar, dado que es claro que la contratación gira en torno a la actividad

lucrativa del proveedor que responde a una actividad constante y permanente y no a una actividad esporádica. Esto reafirma la condición de comerciante del proveedor.

El tema de la naturaleza comercial de esta forma de contratación, cobra una especial importancia por cuanto define ciertos temas de interés relacionados como, por ejemplo, el comercio electrónico que en atención a la LPC en su art.13-C establece - Para efectos de la ley, se entenderá comercio electrónico, como el proceso de contratación o intercambio de bienes, servicios e información comercial a través de redes de comunicación de datos.

Tal naturaleza es fundamentada en atención al acto de comercio, y la naturaleza de la obligación pecuniaria. De acuerdo a lo establecido en el artículo Art. 945 del código de comercio. - Las obligaciones, actos y contratos mercantiles en general, se sujetarán a lo prescrito en el Código Civil,

3.4.4 CARACTERISTICAS

Esta forma de contratación tiene una serie de características propias que lo distinguen de los demás contratos

Bilateral o Sinalagmático

tiene dos partes claramente definidas con obligaciones recíprocas. En primer lugar, encontramos al proveedor del servicio, y por otro lado, tenemos al cliente o usuario final. Entre las dos partes existe una posición de interdependencia de las contraprestaciones. En este tipo de contrato, ambas partes tienen obligaciones recíprocas, que a la vez representan derechos para las contrapartes. El proveedor del servicio debe cumplir con su obligación de prestar los servicios contratados, mientras

que el usuario debe cumplir con la obligación de realizar el pago de dichos servicios, como contraprestación⁵⁶.

De igual manera, existe otra serie de obligaciones que deben cumplir ambas partes, establecidas por la regulación vigente, o en el mismo contrato.

Consensual.

El hecho de que se trate de un contrato de adhesión, no quiere decir que no requiera el consentimiento de ambas partes a la hora de perfeccionarse. El usuario debe manifestar expresamente su voluntad de adherirse al contrato facilitado por el proveedor. El consentimiento del proveedor no debe constar expresamente, pues éste se presume desde el momento cuando le es otorgado el contrato al cliente, e incluso su consentimiento se puede desprender de la publicidad utilizada, por cuanto cualquier oferta sería una manifestación de su voluntad. Se dice que es un contrato consensual puesto que la sola manifestación de la voluntad de las partes es suficiente para dar vida al contrato.

Esto quiere decir que el contrato se perfecciona con el simple acuerdo entre las partes. El perfeccionamiento de esta manera de contratación puede darse por cualquiera de los medios aceptados por la regulación, siempre y cuando la voluntad de las partes haya sido debidamente exteriorizada. La única exigencia que se desprende de la regulación es que las condiciones contratadas consten por escrito.

Sucesivo.

⁵⁶ Torrealba Navas Federico. (2009). Lecciones de Contratos. Edición Personal. San José, Costa Rica. p. 60.

es un contrato que, usualmente, tiene efectos continuos. Lo anterior, significa que, tanto las obligaciones del proveedor, como las obligaciones del usuario, se mantienen con el transcurso del tiempo. Es decir, que las obligaciones se ejecutan de modo escalonado, a lo largo de un período determinado, bien por un plazo establecido, o un plazo indefinido.

La relación contractual se mantendrá hasta tanto no se dé la resolución del contrato por alguna de las causales de extinción del contrato establecidas en la regulación o en el mismo contrato (vencimiento del plazo, incumplimiento de obligaciones, resolución del contrato por parte del abonado.). En el momento de suscribir El contrato de adhesión, las partes se obligan a seguir cumpliendo con sus obligaciones por el plazo acordado. Es decir, en cada instante de vigencia del contrato deben cumplirse las obligaciones recíprocas las cuales, si bien, están ligadas estructuralmente, son independientes en cuanto a su ejecución. Por tal razón, se le considera un contrato de tracto sucesivo, a diferencia de los contratos instantáneos en los cuales el cumplimiento del contrato se lleva a cabo en un solo acto.

Oneroso

Porque representa un beneficio para ambas partes; un beneficio recíproco, en el que el usuario obtiene el servicio de telefonía móvil, y el proveedor obtiene el pago de la remuneración por parte del usuario. Existe una ventaja patrimonial para las partes como contrapartida de la ventaja o beneficio que recibe la contraparte.

Conmutativo.

Se dice que es un contrato conmutativo, por cuanto las prestaciones y obligaciones de las partes son ciertas y se encuentran claramente determinadas, desde

el momento de la suscripción del contrato. Si bien, el monto que cancelará el usuario mes a mes podría variar de conformidad con el consumo que haya tenido del servicio,

Lo anterior no lo convierte en un contrato aleatorio, puesto que la tarifa o precio para dicho consumo está preestablecida de antemano. no es un contrato aleatorio en el cual las prestaciones se encuentren sujetas a algún acontecimiento futuro e incierto. Por el contrario, las condiciones son claras, y el único elemento no determinado de forma totalmente concreta, es el monto que deberá cancelar el cliente mensualmente, por cuanto éste dependerá del consumo realizado del servicio⁵⁷.

3.5 GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO ANTE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR

La institución encargada de tutelar los derechos de las personas usuarias o consumidoras es la Defensoría del Consumidor siguiendo la normativa de la Ley de Protección al Consumidor la cual desarrolla los lineamientos que la Defensoría del Consumidor debe seguir, para realizar o promover los procedimientos que le faculte la ley, en general se encuentran: asesorías gratuitas, la vigilancia de mercado, sondeo de precios educación a los consumidores en cuanto a los derechos que le asisten, clasificación de reclamos en el sistema denominado SARA, sancionar las infracciones realizadas por los proveedores, teniendo presente las reglas del debido proceso, con el fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en la relación consumidor y proveedor.

⁵⁷ Torrealba Navas, Federico. (2009). Lecciones de Contratos. Edición Personal. San José, Costa Rica. p. 76 97 Baudrit, Diego () p. 38.

las actuaciones realizadas por la Defensoría del Consumidor, están sujetas a principios entre los cuales se encuentran: el principio de legalidad, debido proceso, igualdad de las partes, economía, gratuidad, celeridad, eficacia, oficiosidad, y demás principios del derecho común que le sean aplicables, los cuales se desarrollaran a continuación.

3.5.1 PRINCIPIO DE LEGALIDAD

consiste, que nadie puede ser juzgado sino conforme a leyes con anterioridad al hecho de que se trate, ⁵⁸y por los tribunales que previamente haya establecido la ley, de ahí que no se puede imponer sanciones si no existen previamente, ⁵⁹y los funcionarios no pueden aplicarlas si no tienen la facultad para imponerla. En relación a este principio, la jurisprudencia manifiesta que “en el procedimiento administrativo son aplicables los principios de legalidad y tipicidad, conforme a los cuales nadie puede ser sancionado por acciones u omisiones que, al momento de producirse, no constituyan infracción administrativa, según la legislación vigente en aquel momento; principios que a su vez hacen inviable la aplicación analógica y extensiva de la norma, expresamente prohibida en el ámbito penal y por consiguiente en materia administrativa sancionatoria abusos de la autoridad

De acuerdo a lo establecido en el ⁶⁰artículo tres del código procesal civil y mercantil establece que todo proceso deberá tramitarse ante un juez competente; en atención a la jurisprudencia salvadoreña, el Debido Proceso es entendido como un

⁵⁸ 142 constitución de la República de El Salvador, Art. 81.

⁵⁹ Artículo 86 inciso final de la Constitución de la República, señala que los funcionarios no tienen más facultades “que las que expresamente les da la ley”

⁶⁰ Art.3 principio de legalidad CPCM todo proceso deberá tramitarse ante un juez competente y conforme a las disposiciones de este código.

conjunto de principios o garantías inherentes a todo ser humano, a efecto de ser juzgado por un juez natural y competente, mediante la sustanciación de un procedimiento preestablecido por la Ley, el cual debe ser público y en el que tiene derecho a exponer sus razones, las cuales deben ser oídas a efecto de obtener una legal y justa aplicación del derecho. En tal sentido, se ha sostenido que dicha garantía comprende entre sus principios los siguientes: a) que la persona sea juzgada por un juez natural; b) derecho a ser oído; c) publicidad del proceso; y d) prohibición del doble juzgamiento.

3.5.2 DEBIDO PROCESO

es un principio fundamental, conforme al cual todo ejercicio de un poder público debe realizarse acorde a la ley vigente y su jurisdicción, no a la voluntad de las personas. Si un estado se atiene a dicho principio entonces las actuaciones de sus poderes estarían sometidas a la Constitución.

En relación a este principio, la jurisprudencia manifiesta que en el procedimiento administrativo son aplicables los principios de legalidad y tipicidad, conforme a los cuales nadie puede ser sancionado por acciones u omisiones que al momento de producirse, no constituyan infracción administrativa, según la legislación vigente en aquel momento; principios que a su vez hacen inviable la aplicación analógica y extensiva de la norma, expresamente prohibida en el ámbito penal y por consiguiente en materia administrativa sancionatoria este principio, es la base del Derecho Administrativo Sancionador y requisito para el ejercicio de la potestad sancionador

Consiste en un conjunto de formalidades esenciales que deben observarse en cualquier procedimiento legal, para asegurar o defender los derechos y libertades de toda persona acusada de cometer un delito o infracción. El Debido proceso significa que, en los diferentes procedimientos, se debe otorgar a las partes la posibilidad de presentar sus consideraciones y de salvaguardar sus derechos de manera plena y extensa; utilizar todos los medios de defensa que tenga a su alcance, ser oídos y aportar prueba, es decir, es un conjunto de garantías procesales que tienen las partes para no ser víctima de abusos de las autoridades

De acuerdo a la⁶¹ jurisprudencia salvadoreña, el Debido Proceso es entendido como un conjunto de principios o garantías inherentes a todo ser humano, a efecto de ser juzgado por un juez competente, mediante la sustanciación de un procedimiento preestablecido por la Ley; el cual debe ser público y en el que tiene derecho a exponer sus razones, las cuales deben ser oídas a efecto de obtener una legal y justa aplicación del derecho.

3.5.3 PRINCIPIO DE IGUALDAD ENTRE LAS PARTES

Es un principio procesal que implica que las partes tengan las mismas oportunidades de actuación dentro del proceso, sin que ninguno se encuentre en posición de inferioridad respecto de los demás.

Devís Echandía, ha sostenido que "el principio de igualdad de las partes en el proceso, se garantiza y se hace efectivo otorgándole al juez facultades para que triunfe

⁶¹ el derecho constitucional del debido proceso, en nuestro ordenamiento jurídico, se refiere exclusivamente a la observancia de la estructura básica que la misma Constitución prescribe para todo proceso o procedimiento, y no a la aplicación razonable, adecuada y motivada de las leyes materiales, labor exclusiva del juzgador ordinario al momento de dictar sentencia." Sala de lo Constitucional, Sentencia Definitiva, Referencia: 642-99 (El Salvador, Corte Suprema de Justicia, 2000).

la verdad y la justicia a anterior definición, es aplicable en materia consumo, con la distinción, que se aplica el término procedimiento.

En la actualidad hay una cierta controversia en la verdadera aplicación del principio de igualdad puesto que al momento de realizar contratos de adhesión el usuario o consumidor tiene que renunciar a derechos que aun no le han nacido.

3.5.4 PRINCIPIO DE ECONOMIA

Se constituye de dos formas : a) una economía financiera del proceso y b) una simplificación y facilidad de la actividad procesal, es decir, el costo de la actividad jurisdiccional y la duración del proceso; el costo que causa un procedimiento o un proceso, está relacionado con el principio de gratuidad, en razón, que el acceso a la justicia es gratuita, por otra parte, la simplificación y facilidad de la actividad procesal, debe realizarse la mayor cantidad de actos posibles de una solo vez, es decir, evitar trámites demasiado largos, que conlleve una resuelta al principio de pronta y cumplida justicia.

⁶²El proceso que es un medio, no puede pedir un dispendio superior al valor de los bienes que están en debate, que son el fin. Una necesaria proporción entre el fin y los medios debe presidir la economía del proceso.

3.5.5 PRINCIPIO DE GRATUIDAD

La gratuidad de la justicia consiste, con la no exigibilidad en general a quienes actúan en los procesos, del pago al Estado de un impuesto, recargo u otro tipo de imposición económica por el mero hecho de solicitar la actuación de los tribunales; el código procesal civil y mercantil en su artículo dieciséis establece que toda persona

⁶² Fundamentos del Derecho Procesal Civil. Eduardo J. Couture, P. Cit. 189.

tiene derecho a que se le imparta justicia gratuitamente por; lo que el Estado no cobra por la prestación de la actividad jurisdiccional; en ese sentido, la gratuidad significa que todo procedimiento ante la Defensoría del Consumidor es sin ningún costo económico alguno, no se le exigirá al usuario o usuaria cancelar una cierta prestación al realizar algún trámite.

3.5.6 PRINCIPIO DE OFICIOSIDAD

Este principio, significa que la propia Administración realiza sus actuaciones sin que se lo solicite, a manera de ejemplificación se encuentran la de practicar de oficio las pruebas necesarias cuando el procedimiento lo permita; esta es una herramienta que fomenta la agilidad en los trámites, y se fundamenta por el hecho que el procedimiento administrativo responde esencialmente a intereses público, lo cual exige, que el impulso no dependa de los intereses particulares, en ese sentido, la administración tiene el derecho y el deber de instruirlo.⁶³ Este principio responde a una derivación del principio de legalidad y de eficacia administrativa La eficacia implica que los procedimientos, deben lograr los fines a los que están encaminados; para ello debe permitirse que la administración corrija aquellas omisiones o errores de trámite.

3.6 FORMALIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Es indispensable la formalidad al realizar los actos procesales, pero según la evolución del derecho, para adaptarse a las situaciones actuales, se está aceptando que ciertos actos se flexibilicen al momento de su realización, es decir, que el acto a realizar no se vuelva tardío, teniendo presente el principio de economía procesal.

⁶³ Mejía, Manual de derecho administrativo, pg. Cit pg. 218.

En la Ley de Protección al Consumidor, establece los requisitos que debe contener la denuncia, pero los flexibiliza debido a que permite presentar la denuncia de forma personal de manera verbal, telefónica y electrónica, evitando el formalismo; este principio manifiesta que no debe detenerse el trámite por exigencias materiales, ni formales, con el fin de llegar a resolver los conflictos en el menor tiempo posible.

De igual manera, se hace muy factible la forma de procuración, en razón que el Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor permite que se otorgue poder por escrito firmado por la parte interesada; este escrito podrá presentarse personalmente o por medio de tercero, en cuyo caso deberá legalizarse notarialmente la firma respectiva, Otra forma de otorgar poder es en audiencia, donde se designara al apoderado, dejándose constancia en acta. En conclusión, las tres formas de otorgar poder según el Reglamento son: a) por escritura pública; b) escrito firmado por la parte interesada; y c) designando al apoderado en audiencia.

En atención a las formas de interponer denuncias de manera personal verbalmente encontramos el medio por el cual la defensoría del consumidor opera mediante un SISTEMA denominado SARA el cual al momento de acercarse el usuario a las ventanillas departamentales interpone el reclamo ante el técnico legal o persona encargada de la ventanilla se realizan por medio del técnico legal una serie de preguntas y se solicitan si posee documentación al usuario que ampare el reclamo; deduciendo si clasifica el reclamo se ingresa al sistema para posteriormente darle tramite a través de los Medios alternos de solución de controversias una vez clasificado el reclamo se le designa un técnico legal al usuario o consumidor afectado de manera

gratuita el cual le resolverá la problemática; de no clasificar el reclamo solo se inscribe como asesoría y se deja constancia.

Si la denuncia se hace por medio telefónico significa que es recibida por medio de Coll center en la cual se atiende al usuario cuanto esta siendo afectado, pero con la misma directriz de tener constancia de que si exista un agravio; en el caso de que la denuncia se haga por medio electrónico se hace atravez del sitio web que tiene habilitado la defensoría del consumidor.

3.6.1 FACULTAD DE IMPOSICION DE MEDIDAS CAUTELARES

Las medidas cautelares son medidas provisionales, para asegurar la eficacia de la resolución; según ⁶⁴Manuel Ossorio, cautelar significa prevenir, adoptar precauciones, es decir, son medios que la legislación establece, para preservar temporal y preventivamente el derecho de los consumidores, cuando se advierta un peligro a los mismos o un daño que se extiende, mientras el asunto no se resuelva de forma concluyente.

Como una de las manifestaciones del principio de oficiosidad, la Administración tiene la posibilidad de acordar las medidas provisionales, para asegurar la eficacia de la resolución; se trata de medidas cautelares que tienen por finalidad evitar que cuando se adopte la resolución se haya causado un daño irreparable o de difícil reparación.

Las medidas cautelares son acciones preventivas y temporales, que pueden ejercerse cuando el interés público pueda ser afectado, mientras no sea resuelta de manera definitiva la situación jurídica sometida a estudio.

⁶⁴ Ossorio, Diccionario de Ciencias Jurídicas,

⁶⁵Cuando exista un riesgo inminente a los derechos a la vida, salud, seguridad y medio ambiente en el consumo o uso de bienes o servicios, el presidente de la Defensoría podrá decretar medidas cautelares de oficio; debiendo promover el procedimiento sancionatorio, dentro de los cinco días siguientes.

Iniciado un procedimiento y previa audiencia especial convocada al efecto, el Tribunal Sancionador deberá pronunciarse sobre las medidas cautelares decretadas por el presidente de la Defensoría. Asimismo, podrá ordenar cualesquiera de las medidas cautelares enunciadas en el Art. 100, tendientes a salvaguardar los derechos del consumidor comprendidos en la ley.

⁶⁶Las infracciones a las disposiciones de la ley de protección al consumidor y demás disposiciones aplicables en materia de consumo, imputables a los proveedores, serán sancionadas administrativamente, en los casos y en la forma que se regula en los artículos del presente título, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden en que puedan incurrir.

⁶⁷Las medidas cautelares podrán decretarse siempre que: a) Existan elementos sufi sientes para considerar que lo reclamado podría causar un daño inminente o irreparable para el consumidor; b) Pudieran producirse daños a terceros o daños a intereses públicos o colectivos; o c) El daño que causare lo reclamado fuese acrecentándose, impidiendo que en algún momento se volviese al estado anterior al daño causado.

⁶⁵ Art 99 Potestad para dictar medidas cautelares Ley de protección al consumidor inciso 1 y 2

⁶⁶ Art 40 ley de protección al consumidor Título II infracciones y sanciones

⁶⁷ Art 99 inciso 3 las medidas cautelares podrán decretarse siempre que existan elementos suficientes para considerar que lo reclamado podría causar un daño inminente o irreparable para el consumidor.

3.7 RECURSOS

⁶⁸son, generalmente medios de impugnación de los actos procesales, realizando el acto la parte agraviada, dentro de los límites que la ley le confiera, poderes de impugnación destinados a promover la revisión del acto y su eventual modificación

la razón teleológica que inspira al proceso; la idea de recurso denota la acción de recurrir, en el sentido de, encausar aquello que ha perdido su curso ordinario.

En los procesos o procedimientos, una vez notificada la resolución, las partes procesales pueden controlar aquella decisión, con el objeto que el tribunal superior las conozca, o que el tribunal que la dictó, la modifique, revoque, reforme o anule, pues los juzgadores tienden a cometer errores en sus decisiones, debido a que quien dictó la sentencia posiblemente no se percate del error para corregir sus decisiones antes de la notificación; Para que el recurso sea procedente el sujeto que pretende impugnar debe estar en posesión del derecho impugnativo, y para ello hay dos supuestos: 1) que este legitimado para recurrir, que se le conoce como impugnación subjetiva; y 2) que la decisión sea recurrible, es decir, impugnación objetiva, el primero, denota la facultad que tienen los sujetos procesales para recurrir, estando habilitados para obrar en el proceso, es decir, reciban un agravio por medio de la resolución judicial, y el segundo; consiste en que las resoluciones judiciales solo pueden ser impugnadas por los medios y formas establecidas por la ley.

⁶⁸ Eduardo J. Couture, Fundamento del derecho procesal civil, 3ª ed. (Depalma, Argentina, 1977)

3.7.1 RECURSO DE REVOCATORIA

tiene por objeto la corrección de las infracciones cometidas en la adopción de resoluciones, tanto respecto de la apreciación de los hechos que fundamentan la aplicación de la norma procesal de que se trate, como de la interpretación y aplicación de esta última y de sus efectos. Lo que en él se resuelve son cuestiones de tramitación o incidentales dentro del procedimiento y por tanto no afecta a la cuestión controvertida de fondo

El objeto será la modificación o revocación de un auto o decreto, y puede ser interpuesto por cualquier parte que resulte agraviada, para que el juez o magistrado que dictó la resolución considerada errónea.

La ley de Protección al Consumidor no regula específicamente el recurso de revocatoria, pero si existe disposición que lo regula, en la cual establece que si la denuncia fuera declarada inadmisibile, la resolución que se pronuncie admitirá recurso de revocatoria, el cual se tramitará de acuerdo a las reglas del derecho común; se hace referencia al recurso de revocatoria que desarrolla el Código Procesal Civil y Mercantil, siendo necesario aplicar esa normativa para interponer el recurso en análisis, debido a lo anterior es examinar lo que manifiesta el Código Procesal Civil y Mercantil sobre el recurso En el derecho civil cuando se declara inadmisibile la demanda, se hace a través de un auto definitivo, y como resultado pone fin al proceso; contra ese auto, la ley permite interponer el recurso de revocatoria, ahora bien, al hacer una comparación con la Ley de Protección al Consumidor en el artículo 109 inciso último, sucede la misma situación cuando se declara inadmisibile la denuncia, porque se hace a través de un auto definitivo y la ley permite interponer el recurso en análisis.

⁶⁹El recurso de revocatoria se interpone por escrito, en el plazo de tres días después de notificada la resolución, y ⁷⁰se puede interponer de forma oral en el mismo momento que se dicta la misma, si se interpuso el recurso en audiencia, el juez o tribunal resolverá de forma inmediata y la audiencia continuará su curso

Los establecidos requisitos de forma para interponer el recurso de revocatoria es la infracción legal y la explicación sucinta, es decir, en el escrito se debe establecer la infracción legal o la norma procesal infringida y un resumen fundamentando el recurso explicación sucinta y si el escrito no reúne esos requisitos se declara inoponible sin ningún otro trámite.

3.7.2 RECURSO DE NULIDAD

El recurso de nulidad Entre los medios alternos de solución de controversias que establece la Ley de Protección al Consumidor, se encuentra el arbitraje y⁷¹ contra el laudo arbitral que pone fin a la controversia, la ley admite el recurso de nulidad; este se interpondrá por escrito dentro de los cinco días hábiles siguientes a la notificación del laudo arbitral o de la providencia por medio de la cual se aclara, corrige o adición. Dicho recurso sólo procederá por las causales -numerus clausus, que establece la Ley. En el escrito de interposición no necesariamente debe hacerse la sustentación; bastará indicar la causal o causales en que se funda, siendo esta formalidad de carácter obligatorio; pues servirá para que el tribunal ante quien se interpone pueda avocar el

⁶⁹ Art 504 CPCM Plazo y forma de interposición el cual establece que el recurso de revocatoria se interpondrá por escrito después de tres días de notificada la resolución.

⁷⁰ Art 507 CPCM Revocatoria oral Contra las decisiones que adopte el juez o el tribunal en el curso de las audiencias orales procederá recurso de revocatoria, el cual deberá formularse verbalmente en el mismo acto.

⁷¹ Art 138 Recurso de nulidad Ley de protección al consumidor Contra el laudo arbitral únicamente podrá interponerse el recurso de nulidad, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la notificación del mismo o de la providencia por medio de la cual se aclara, corrige o adiciona

recurso o rechazarlo; dicho recurso se interpondrá directamente ante la Cámara de Segunda Instancia con competencia en materia civil y de la jurisdicción del lugar donde se dictó el laudo.

Recibido el escrito de interposición del recurso de nulidad, la Cámara puede tomar dos decisiones: a) rechazar el recurso cuando aparezca de manifiesto que el mismo fue presentado fuera del tiempo previsto para su presentación, es decir, fuera de los cinco días hábiles siguientes a la notificación del laudo o de la providencia por medio de la cual se aclara, corrige o adiciona y cuando la causal o causales que se invocan, no corresponden a las previstas taxativamente por la Ley; y b) admitirlo cuanto éste cumpla con los presupuestos antes expresados; En la misma providencia, en la cual la Cámara se avoque al conocimiento del recurso, se correrá traslado a las partes, dentro de cinco días hábiles al recurrente para que lo sustente y a la parte contraria para que presente su alegato, una vez evacuado el traslado, se decreta la práctica de pruebas cuando se estimen conveniente, luego a juicio de la Cámara de Segunda Instancia, se decidirá el recurso en un plazo no mayor a diez días.

⁷²En la decisión que resuelva la Cámara de Segunda instancia, dependerá de la causal que prospere; cuando es cualquiera de las comprendidas en los literales a), b),c), e), y f) del artículo 139 de la Ley de protección al consumidor , se declarará la nulidad del laudo; en los demás casos, la Cámara de Segunda Instancia ordenará al tribunal arbitral que efectuó las correcciones o adiciones del caso, y contra estas providencias no cabrá recurso alguno, incluso el de casación.

⁷² Art 139 Causales de Nulidad del laudo literales a), b), c), e), y f).

La certificación del laudo arbitral firme tiene la misma fuerza y validez de una sentencia judicial ejecutoriada, pasada en autoridad de cosa juzgada y deberá ser expedida por la Defensoría del Consumidor.

3.7.3 SANCIONES

El procedimiento sancionatorio inicia: a) ⁷³Cuando alguna de las partes haya desistido de someter el conflicto a alguno de los medios alternos de solución de controversias; b) Si se tratare de intereses colectivos o difusos; c) Si tratándose de intereses individuales no hubo arreglo en la mediación o conciliación; y d) Al tener la Defensoría conocimiento de la infracción por cualquier medio. En los casos de los literales “a” y “c”, el procedimiento se iniciará con la certificación que al efecto remita el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría, la que deberá ser remitida en un plazo máximo de diez días, contados desde la última audiencia con el consumidor.

En los casos de los literales “a” y “c”, el procedimiento se iniciará con la certificación que al efecto remita el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría, la que deberá ser remitida en un plazo máximo de diez días, contados desde la última audiencia con el consumidor. Defensoría del Consumidor En el caso del literal “b”, por denuncia escrita de la presidenta o del presidente de la Defensoría o por las asociaciones de consumidores acreditadas; y, en el caso del literal “d”, por denuncia escrita de la presidenta o presidente de la Defensoría. La denuncia a que se refieren los incisos anteriores, deberá exponer la identificación y datos generales del denunciante y del proveedor, las conductas observadas, disposiciones legales que se

⁷³ LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR CAPÍTULO III PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO Inicio del procedimiento Art 143.

consideren infringidas, así como la calificación que le merezcan los hechos, la pretensión del denunciante y otros datos que considere oportunos; además la Presidenta o Presidente de la Defensoría expondrá las medidas cautelares que hubiere ordenado, y las asociaciones de consumidores podrán solicitar las que consideren necesarias.

La defensoría del consumidor en atención a la Ley de Protección al Consumidor, clasifica las multas en infracciones leves, graves y muy graves, las primeras se sancionarán con multa hasta de cincuenta salarios mínimos mensuales urbanos en la industria; las segundas se sancionarán con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria; y las últimas se sancionarán con multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria. Para la determinación de la multa, se tendrán en cuenta los siguientes criterios: tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, la reincidencia o incumplimiento reiterado, según el caso. La cuantía de la multa, que deba imponerse al proveedor que resultare culpable de infracciones que afecten intereses colectivos o difusos, nunca será inferior al daño causado o a lo cobrado indebidamente a consecuencia de la infracción que se le ha comprobado, sin que pueda exceder de cinco mil salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, asimismo, se obligará al proveedor a devolver a los consumidores lo que éstos hubieren pagado indebidamente por el bien o servicio.

El Tribunal,⁷⁴ 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. En la formulación de la prevención, se indicará al denunciante que, de no cumplir con los requisitos que se le exigen, se declarará inadmisibles la denuncia, quedando a salvo su derecho de presentar nueva denuncia si fuere procedente.

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, el expediente se podrá tramitar en procedimiento simplificado, de acuerdo con las siguientes reglas establecidas en los⁷⁵ incisos a), b), c), d), e) del art 144-A de la ley.

⁷⁶Iniciado el procedimiento, el Tribunal citará al proveedor para que comparezca a manifestar su defensa por escrito dentro del plazo de cinco días contados desde el siguiente al de la notificación. Vencido el término, habiendo comparecido o no el proveedor, se abrirá a prueba por ocho días

⁷⁴ Art. 144 Tramite. - 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.

⁷⁵ Procedimiento simplificado Art. 144-A.- 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.

⁷⁶ Citación del denunciado Art. 145 Iniciado el procedimiento, el Tribunal citará al proveedor para que comparezca a manifestar su defensa por escrito dentro del plazo de cinco días contados desde el siguiente al de la notificación.

Durante ⁷⁷el término de prueba, las partes podrán presentar y solicitar las pruebas que estimen pertinentes. 136 ley de Protección al Consumidor El Tribunal deberá disponer de oficio en cualquier momento del procedimiento, la práctica de la prueba que estime procedente, dando intervención a los interesados. Serán admitidos los medios de prueba reconocidos en el derecho común, en lo que fuere aplicable y los medios científicos idóneos. Las pruebas aportadas en el proceso serán apreciadas según las reglas de la sana crítica.

El Tribunal, concluidas las actuaciones, dictará resolución en el ⁷⁸plazo máximo de diez días. Las resoluciones definitivas del Tribunal admitirán el recurso de revocatoria, el que se tramitará y resolverá conforme a las normas del derecho común.

El Tribunal podrá de oficio, o a instancia de parte, aclarar conceptos oscuros o corregir errores materiales que contengan las resoluciones. Las aclaraciones y correcciones podrán hacerse dentro de los cinco días siguientes a la notificación de la resolución, o en su caso, a petición del interesado, presentada dentro del plazo improrrogable de tres días siguientes al de la notificación. El recurso de revocatoria tendrá carácter optativo para efectos de la acción contencioso administrativa.

La ⁷⁹resolución definitiva o la que resuelve un incidente, será firmada por todos los miembros del Tribunal, aún en el caso de voto razonado. Las providencias de trámite podrán ser resueltas por uno solo de los miembros, salvo las que se refieran a la admisión o inadmisibilidad de la denuncia y a la ordenación o rechazo de la prueba.

⁷⁷ Art. 146 Fase probatoria. - Durante el término de prueba, las partes podrán presentar y solicitar las pruebas que estimen pertinentes.

⁷⁸ Resolución final Art. 147 El Tribunal, concluidas las actuaciones, dictará resolución en el plazo máximo de diez días.

⁷⁹ Art 149 Resoluciones La resolución definitiva o la que resuelve un incidente, será firmada por todos los miembros del Tribunal, aún en el caso de voto razonado

La certificación de la resolución firme que imponga una sanción o que contenga una orden de dar, hacer o entregar una cosa para la reposición de la situación alterada por el ilícito administrativo, tendrá fuerza ejecutiva. El infractor deberá cumplir la resolución dentro de los diez días siguientes a aquél en que se le haya notificado. Si la multa no se cumple voluntariamente, la presidenta o presidente de la Defensoría solicitará al Fiscal General de la República que haga efectiva la sanción conforme a los procedimientos comunes. Cuando se hubiere dictado una medida para reponer la situación provocada por el ilícito administrativo, si el sancionado no la cumple en el plazo señalado en el inciso segundo de esta disposición, el interesado podrá solicitar certificación de la resolución para ejercer las acciones respectivas

En materia de derechos de los consumidores, los proveedores serán sujeto de las sanciones administrativas correspondientes, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que puedan concurrir.

3.8 MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS

La Defensoría⁸⁰ cuenta con un Centro de Solución de Controversias, a fin de resolver los conflictos entre proveedores y consumidores, a través de medios alternos de solución de controversias, de manera simple, breve, gratuita y confidencial. En la Ley de Protección al Consumidor, se establecen medios alternos de solución de controversias, con la cual se pretende proteger los derechos de los consumidores y que estos puedan denunciar lo concerniente a la violación de aquellos; asimismo se otorgue

⁸⁰ Art. 108.- Ley de Protección Al Consumidor La Defensoría contará con un Centro de Solución de Controversias, a fin de resolver los conflictos entre proveedores y consumidores, a través de medios alternos de solución de controversias, de manera simple, breve, gratuita y confidencial

la oportunidad a las empresas, para que puedan presentar sus alegatos y terminar de manera amigable la controversia generada.

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: a) La identificación y datos generales del denunciante; b) La identificación y datos generales del proveedor; c) Una descripción de los hechos que originaron la controversia; y d) La pretensión del denunciante. 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.

3.8.1 AVENIMIENTO

Avenimiento Es el acuerdo que logran directamente las partes de un proceso, en virtud del cual le ponen fin a su conflicto pendiente de resolución judicial, expresándolo así al tribunal que está conociendo de la causa.

El avenimiento es la acción y efecto de avenir o avenirse, conciliación, mediación, transacción Previo a activarse este mecanismo, debe existir una denuncia por parte del consumidor, que se considere afectado en sus derechos o intereses legítimos por actuaciones de proveedores de bienes o servicios que contravengan la ley.

⁸¹Una vez recibida la denuncia y calificada la procedencia del reclamo, se les propone a las partes un avenimiento, aplicando un mecanismo en el que se haga uso de cuanto medio se estime adecuado; en la actualidad existen medios por los cuales se pueden contactar a las partes en conflicto, uno de ellos es por vía telefónica, o por correos electrónicos, los cuales son medios donde se puedan realizar los actos de comunicación más rápido que de forma personal. Al procurar un avenimiento, se deben de tomar en cuenta los principios básicos como: la equidad y la justicia, en este caso, el papel que juega la Defensoría del Consumidor es únicamente, acercar a las partes de forma directa, sin mediación de esta, con el fin que sean ellas las que lleguen al acuerdo que más convenga.

El avenimiento no se trata de una contienda con el ánimo de derrotar a la otra parte, o sacarle ventajas perjudiciales, por el contrario, se trata de repartir los intereses entre las partes, para que haya beneficio mutuo entre ellas; pero si este medio no funciona, el consumidor denunciante tiene la potestad de ratificar la denuncia, a fin que se busque otro medio de solución para dirimir la controversia

Existen dos supuestos para que el denunciante ratifique su denuncia y se siga el procedimiento de ley, estos son: 1) si no se resuelve la controversia planteada; y 2) la solución aceptada no se cumple en tiempo y forma, teniendo en cuenta lo anterior, el

⁸¹ Avenimiento Art. 110 Inc. Uno y dos. - Recibida la denuncia, se calificará la procedencia del reclamo y se propondrá a las partes un avenimiento inmediato basado en la equidad y justicia, aplicando un mecanismo en el que se haga uso de cuanto medio se estime adecuado. Si no se resuelve la controversia planteada o la solución aceptada no se cumple en tiempo y forma, el consumidor interesado, su apoderado o representante legal en su caso, deberá ratificar su denuncia por cualquier medio, presentando prueba de la relación contractual, a fin que se dé inicio a las diligencias que se regulan en los artículos siguiente

denunciante deberá ratificar su denuncia por cualquier medio, a fin que se dé inicio a las diligencias consiguientes

la Defensoría del Consumidor, está obligada a abrir espacios vía medios alternos para solucionar la controversia, velando porque los derechos vulnerados del consumidor no queden sin reparación; en la práctica, el avenimiento, es utilizado como un mecanismo rápido para solucionar los conflictos y si bien es cierto dentro de la estructura de la ley, el avenimiento se enmarca dentro de los medios alternos de solución de conflictos este funciona como un paso previo a dichos medios.

3.8.2 CONCILIACION

Es una forma amigable de solución de controversia, donde las partes buscan solucionar el conflicto presentando propuestas con intervención de un conciliador quien también propone, pero no impone la solución. Existen dos supuestos para que proceda la conciliación: 1) cuando exista petición expresa del consumidor y 2) si una vez intentado el avenimiento sin ningún resultado satisfactorio, las partes no soliciten la mediación o el arbitraje.

El consumidor al momento de iniciar un procedimiento, en contra de un agente o proveedor económico, puede solicitar que directamente se ventile el conflicto en un procedimiento conciliatorio y obviar el avenimiento; pero si se sometió al avenimiento y no obtuvo resultados favorables, el consumidor puede solicitar someterse a la mediación o arbitraje, si no se manifiesta esta solicitud se procede a seguir con la conciliación.⁸² La Defensoría Del Consumidor dentro de los cinco días siguientes,

⁸² Art 111.-Conciliación La Defensoría dentro de los cinco días siguientes designará a un funcionario para que actúe como conciliador y citará a las partes señalando lugar, día y hora para la comparecencia a la audiencia conciliatoria, quienes podrán hacerlo personalmente o por medio de apoderado con facultad expresa para conciliar, haciéndose constar en acta el resultado de la misma.

designará a un funcionario para que actúe como conciliador y citará a las partes señalando lugar, día y hora para la comparecencia a la audiencia conciliatoria, quienes podrán hacerlo personalmente o por medio de apoderado con facultad expresa para conciliar; haciéndose constar en acta el resultado de la misma. En caso de acuerdo conciliatorio, éste producirá los efectos de la transacción y la certificación del acta tendrá fuerza ejecutiva; el arreglo conciliatorio entre el proveedor y el consumidor, no significa aceptación de responsabilidad administrativa de aquél. Para la realización de la audiencia conciliadora, la ley permite que se pueda citar hasta dos veces a las partes; teniendo dos consecuencias su incomparecencia por segunda vez, las cuales son: 1) de no asistir el proveedor por segunda vez sin causa justificada, se presumirá legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor; y 2) en caso que el consumidor no asista por segunda vez a la audiencia de conciliación y no presente justificación, se tendrá por desistido el reclamo y se archivará el expediente, no pudiendo éste presentar otro reclamo por los mismos hechos. Las consecuencias para el consumidor son muy graves, debido a que pierde el derecho de volver a presentar la denuncia, en atención que desiste de la misma; por otra parte, si el proveedor no justifica su incomparecencia, se remite el expediente al Tribunal Sancionador, para que se inicie el procedimiento que corresponde. La ley establece un plazo perentorio de tres días contados a partir de la fecha de la audiencia, para presentar la justificación por incomparecencia; la normativa expresamente manifiesta que los días son contados; cuando la ley no hace esta salvedad se debe entender días hábiles. ⁸³En el acto de la

⁸³ Ley de Protección al Consumidor Autoridad competente Art. 113.- En el acto de la conciliación, el funcionario delegado por la Defensoría actuará como moderador de la audiencia, oír a ambas partes y pondrá fin al debate en el momento que considere oportuno; hará ver a los interesados la conveniencia

conciliación, el funcionario delegado por la Defensoría del Consumidor, actuará como moderador de la audiencia, oír a ambas partes y pondrá fin al debate en el momento que considere oportuno; hará ver a los interesados la conveniencia de resolver el asunto en una forma amigable; pero si no llegaren a un acuerdo, les propondrá la solución que estimen equitativa, debiendo los comparecientes manifestar si la aceptan total o parcialmente o si la rechazan.

3.8.3 MEDIACION

Se caracteriza por ser informal, ello implica que su desarrollo no está sujeto a reglas especiales, pero no es totalmente ajeno a ellas; se establecen reglas mínimas de actuación que condicionan el desempeño de los sujetos involucrados y que de antemano indicara el mediador; este mecanismo es flexible, al permitir al mediador moverse en un amplio sector limitado por formalidades mínimas. Las características de la mediación son: flexibilidad, informalidad, confidencialidad y agilidad. ⁸⁴Procederá la mediación cuando el consumidor la solicite de manera expresa; en consecuencia, la Defensoría del Consumidor, dentro de los cinco días siguientes designará inmediatamente un mediador, que será un facilitador de la comunicación entre las partes; este pasara a citar a las partes, para la realización de la audiencia.

Las audiencias también puede ser sesiones; la ley establece la forma de proceder, pero una de las características de este medio de solución de controversia es

de resolver el asunto en una forma amigable; pero si no llegaren a un acuerdo les propondrá la solución que estimen equitativa, debiendo los comparecientes manifestar si la aceptan total o parcialmente o si la rechazan.

⁸⁴ Mediación Ley de protección al consumidor Art. 115.- Procederá la mediación cuando el consumidor la solicite de manera expresa; para tal fin se citará a mediación hasta por segunda vez, al supuesto responsable del hecho denunciado

la informalidad, es decir, que la audiencia o sesión pueden ser muy sencillas, de aquí que el mediador podrá celebrar audiencias privadas con cada uno de los interesados, previa comunicación y consentimiento de las partes; aunque el procedimiento sea informal el mediador tiene una gran responsabilidad y debe actuar respetando los principios de confidencialidad e imparcialidad.

3.8.4 ARBITRAJE

El arbitraje es la solución del litigio mediante un procedimiento seguido ante el juez como también por entes de carácter privado que es el árbitro; este estudiará el asunto y dará su opinión, dará la solución del conflicto, al cual se le denomina laudo arbitral. , la jurisprudencia manifiesta que “el arbitraje es un método hetero compositivo que puede ser de derecho o de equidad, de acuerdo a la decisión que al respecto adopten las partes; El arbitraje como figura hetero compositiva, conlleva la característica del tercero imparcial, el cual resolverá por su voluntad y de conformidad con un procedimiento predeterminado por la ley; puede suponer un órgano público o privado, nacional o internacional. La Ley de Protección al Consumidor regula que, ⁸⁵al no haber solución en la conciliación o mediación, se propondrá a los interesados que el conflicto sea sometido a arbitraje; este será gratuito para las partes, salvo que estas decidan contratar árbitros, en cuyo caso asumirán el costo. La forma de resolución del laudo arbitral se dictará por escrito y será definitivo, inapelable y obligatorio para las partes, quienes deberán cumplirlo dentro de los quince días siguientes a la notificación,

⁸⁵ Art 119 Arbitraje Si no se lograre resolver el conflicto por medio de la conciliación o la mediación, se propondrá a los interesados en el asunto, que el conflicto sea sometido a Arbitraje, el cual se desarrollará de acuerdo al procedimiento establecido en la presente ley y su reglamento, el cual podrá ser modificado por las partes de común acuerdo, siempre que se respeten los principios de igualdad, audiencia, contradicción y debido proceso.

la certificación del laudo arbitral firme tiene la misma fuerza y validez de una sentencia judicial ejecutoriada y pasada en autoridad de cosa juzgada. Si se diera el caso que las partes no cumplen el laudo arbitral se debe iniciar las diligencias de ejecución forzosa que desarrolla el derecho común, ante los juzgados mercantiles.

El arbitraje un medio alternativo de suma importancia, para la solución de los conflictos utilizado frecuentemente en el Derecho, pero en el caso salvadoreño, en el campo del Derecho del Consumidor, el Arbitraje es el último medio de solución pacífica, que disponen las partes, para llegar a un arreglo, antes que se materialice o se active el proceso sancionatorio; aunque las partes pueden de común acuerdo solicitar un arbitraje, sin que se hubiere realizado una conciliación o mediación previa.

3.9 FORMAS DE INICIAR EL PROCEDIMIENTO

En el inicio del Procedimiento Existen dos formas por medio de las cuales puede iniciarse el procedimiento sancionatorio: 1) de oficio, y 2) denuncia; la primera es cuando El Presidente de la Defensoría del consumidor, remite una denuncia al Tribunal Sancionador en defensa de intereses colectivo de los consumidores y cuando tuviere conocimiento de la conducta agravante por cualquier medio, como el aviso de un consumidor o usuario, los periódicos, publicidad vista en las avenidas, calles, ; y la segunda por la remisión de la certificación del Centro de Solución de Controversias al Tribunal en caso de falta de acuerdo en los medios alternos de solución de controversias o por haber desistido las partes de acudir a ellos, la misma se derivada desde la presidencia a través de la dirección jurídica hacia el Tribunal Sancionador. Es así que el procedimiento sancionatorio se inicia: cuando alguna de las partes haya desistido de someter el conflicto a alguno de los medios alternos de solución de

controversias; si se tratare de intereses colectivos o difusos; si tratándose de intereses individuales no hubo arreglo en la mediación o conciliación; o al tener la Defensoría conocimiento de la ilegalidad por cualquier medio.

En la normativa salvadoreña no desarrolla en si una definición de contrato de adhesión, no obstante vía jurisprudencial la Corte Suprema de Justicia manifiesta que el contrato de adhesión es aquél en el que una de las partes, se somete a todas las estipulaciones previamente redactadas por la otra. No hay margen de diálogo para modificar alguna de las cláusulas impuestas por una de las partes; de ahí que, su naturaleza sea diferente a la de otros contratos, en los que pueden negociarse los términos de este. Pero en la ley de protección al consumidor encontramos un artículo específico del contrato de adhesión que literalmente establece que ⁸⁶En el caso de los contratos de adhesión y sus anexos, redactados en formularios impresos mediante cualquier procedimiento, deberán ser escritos en términos claros, en idioma castellano, impresos con caracteres legibles a simple vista y en ningún caso podrán contener remisiones a textos o documentos que no se entregan al consumidor, previa o simultáneamente a la celebración del contrato, salvo que la remisión sea a cualquier ley de la República. De todo contrato y sus anexos deberá entregarse copia al consumidor.

Los formularios estarán a disposición de los consumidores, quienes tendrán derecho a conocerlos antes de suscribirlos, para lo cual los proveedores deberán facilitar su obtención mediante impresos o cualquier otro medio. La Defensoría del

⁸⁶ Contratos de adhesión Art. 22.- En el caso de los contratos de adhesión y sus anexos, redactados en formularios impresos mediante cualquier procedimiento, deberán ser escritos en términos claros, en idioma castellano, impresos con caracteres legibles a simple vista y en ningún caso podrán contener remisiones a textos o documentos que no se entregan al consumidor, previa o simultáneamente a la celebración del contrato, salvo que la remisión sea a cualquier ley de la República. De todo contrato y sus anexos deberá entregarse copia al consumidor.

Consumidor podrá proceder al retiro de los formularios cuando se determine, previa audiencia al proveedor, que éstos contienen cláusulas abusivas. Los proveedores de servicios financieros depositarán los formularios en la institución encargada de su fiscalización y vigilancia, la que verificará conjuntamente con la Defensoría del Consumidor, en un plazo no mayor a treinta días contados a partir del respectivo depósito, que cumplen lo correspondiente a derechos del consumidor, haciendo en su caso, dentro de dicho plazo, las observaciones pertinentes. Caso contrario se entenderá que los formularios cumplen con la correspondiente normativa y en consecuencia pueden ser utilizados por los proveedores.

3. 10 RESOLUCIONES

3.10.1 LA QUE OBSTACULICE EL EJERCICIO DEL DERECHO A DESISTIR DE UN CONTRATO

⁸⁷La que obstaculice el ejercicio del derecho a desistir del contrato (RTS, del 23 de octubre de 2009, expediente 34/2009) Del análisis del contrato suscrito entre la sociedad proveedora y el consumidor, se pudo establecer la existencia de una cláusula abusiva. Lo anterior se infiere de la lectura de la cláusula novena del contrato que corre agregado a folio 9 del expediente, en la que se prevén las causas de terminación del contrato, puesto que en ella se indica que el mismo se dará por terminado “sin responsabilidad del proveedor de servicios, ni devolución de dinero, en los siguientes casos: a) por no cancelar el cliente en su debido tiempo los pagos del servicio contratado, b) Por razones propias del cliente que decida rescindir en forma unilateral el contrato. Y se realizarán los descuentos de conformidad de la ley, gastos operativos

⁸⁷ RTS, del 23 de octubre de 2009, expediente 34/2009

en que incurrió la empresa desde el momento de la firma del contrato, comisiones bancarias como el cobro de todo tipo de comisiones financieras que se deriven del contrato, siempre y cuando exista incumplimiento comprobado por parte del proveedor”. Lo anterior, es una clara contradicción a lo que la Ley de Protección al Consumidor establece en su Art. 13, pues ante el incumplimiento de parte del proveedor, como en el caso de mora de los servicios pactados, el consumidor tiene derecho a renunciar a que se le entregue el bien o se le preste el servicio, es decir, a dar por terminado el contrato de manera unilateral, debiendo, en este caso, el proveedor reintegrar lo pagado e indemnizar al consumidor en la cuantía establecida en el inciso segundo de la disposición antes citada. Es decir, el incumplimiento de la proveedora le hace incurrir en responsabilidad frente al consumidor por el principio de buena fe en la contratación. Por tal razón, la cláusula que la exonera de dicha responsabilidad causa un evidente perjuicio o desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes, y por tal motivo constituye una cláusula abusiva de acuerdo al Art. 17, letra a) de la LPC. De esta manera, se ha evidenciado la infracción catalogada como muy grave, según Art. 44 letra e) LPC.

3.10.2 LA QUE IMPLICA UNA RENUNCIA DEL CONSUMIDOR A SU DERECHO DE APELAR

⁸⁸(RTS, del 15 de marzo de 2013, expediente 1012/10) Al respecto, debe señalarse que la garantía de acceso a los medios impugnativos o “derecho a recurrir” es una garantía de naturaleza constitucional procesal, que, si bien esencialmente dimana de la ley, también se ve constitucionalmente protegida en cuanto constituye

⁸⁸ RTS, del 30 de abril de 2013, expediente 1589/12

una facultad de los gobernados que ofrece la posibilidad de que efectivamente se alcance una real protección jurisdiccional. Sobre este punto, la Sala de lo Constitucional en la sentencia 9-97, de fecha quince de febrero de dos mil dos, señaló: “Los derechos procesales -categorías y formalidades esenciales- integrantes del debido proceso no pueden ser objeto de renuncia extraprocesal -entendida la renuncia como específica manifestación de la disponibilidad de “derechos de naturaleza procesal”; pero sí pueden renunciarse expresa o tácitamente dentro del proceso, independientemente del derecho de que se trate, no obstante su carácter institucional”. Sigue sosteniendo la Sala en mención, lo siguiente: “Cualquiera de los derechos o categorías jurídicas integrantes del debido proceso, por su finalidad de potenciar el acceso completo de las personas a las instancias jurisdiccionales instauradas para la solución de sus conflictos sociales, sólo pueden disponerse si se está frente a una situación concreta y conocida; es decir, sólo si el sujeto la realiza libremente y, sobre todo, dentro de una realidad por completa conocida”. “Debe advertirse que, es posible la renuncia de derechos integrantes del proceso sólo si ya hay certeza absoluta de lo que se está privando y sus consecuencias, pues si aquélla se hace sobre la base de unos determinados acontecimientos procedimentales futuros, que por la falta de concreción al tiempo de hacerla, no se producen o se realizan defectuosamente, la renuncia o pacto carecería de valor, pues podría posibilitar procesos reñidos con la Constitución”. “No obstante lo anterior, no pueden disponerse, bajo ninguna forma, categorías integrantes del debido proceso frente a actuaciones jurisdiccionales que eventualmente pudieran ser arbitrarias, ilegales o, en el peor de los casos, inconstitucionales, pues frente a ellas es improcedente estimar una renuncia o un pacto

cuya base fue la idea de una situación procesal completamente diferente”. El pacto de “no apelar” realizado por medio de una convención está referido a un momento procesal anterior al pronunciamiento de la decisión objeto de la impugnación, sólo puede haberse hecho ante un contexto de plena incertidumbre respecto del contenido y alcances de la sentencia, lo que trae como consecuencia que la autonomía de la voluntad cede y que el pacto objeto de análisis sea contrario a los derechos señalados como parámetro de control. Y es que, debe acotarse que dicho pacto es generalmente en beneficio exclusivo de una de las partes, en la gran mayoría de casos el acreedor de una obligación determinada, y con ello una resolución viciada no tiene la posibilidad de que su rectificación sea ordenada por un tribunal superior. Como se ha expuesto, la Ley de Protección al Consumidor contiene una clara regulación de los contratos de adhesión y las cláusulas abusivas. Y es precisamente desde tal normativa, que se establece en este caso, que la estipulación de la referida cláusula encaja en lo dispuesto por el artículo 17 letra d) de la LPC, el cual establece como cláusula abusiva en los contratos la renuncia anticipada de derechos por parte del consumidor o que de alguna manera limiten su ejercicio o amplíen los derechos de la otra parte, por todos los argumentos antes citados. En síntesis, este Tribunal considera que la cláusula empleada por la proveedora denunciada en sus modelos de contrato de venta a plazos, en la forma en que se ha estructurado y por las razones que han quedado expuestas, ha logrado omitir todos los elementos que permitirían un trato más equilibrado de las partes, pues pretende sustraer a los consumidores de la esfera de protección jurídica a la cual se someten mediante un proceso judicial, ya que el derecho de recurrir es un derecho de rango constitucional reconocido por el artículo 2 de la Constitución de la

República, el cual no puede ser negado por un “supuesto” acuerdo de voluntades entre las partes.

3.10.3 LA QUE IMPLICA LA RENUNCIA DEL CONSUMIDOR AL DERECHO DE RECLAMACION

⁸⁹(RTS, del 8 de febrero de 2012, expediente 240/2011) Cláusula “IX - La arrendadora no será responsable por la pérdida o daño a cualquier objeto que el cliente o cualquier otra persona deje, almacene o transporte en el vehículo o dentro de él, ya sea antes o después de su devolución a la arrendadora, o mientras esté en posesión del arrendatario, sea que dicha pérdida o daño fuera o no causado por negligencia de la arrendadora, sus agentes, servidores o empleados, o tuviere relación con ella. El arrendatario por este medio asume todo riesgo por tal pérdida o daño y renuncia a todo reclamo obligaciones, está legalmente proscrito y no puede ser avalado por los particulares, por lo que ha de calificarse como abusiva.

En conclusión, a pesar de que la cláusula en comento se ampare en la aceptación expresa por parte del consumidor, toda exención de responsabilidad a favor de la arrendadora y desnaturalización de sus obligaciones, está legalmente proscrito y no puede ser avalado por los particulares, por lo que ha de calificarse como abusiva.

3.10.4 PARA DETERMINAR EL CARÁCTER ABUSIVO DE UNA CLAUSULA NO HACE FALTA QUE ESTA SE HUBIERA APLICADO

⁹⁰ (RTS, del 8 de febrero de 2012, expediente 240/2011) Sobre este punto, ha de indicarse que la interpretación del carácter abusivo de una cláusula contenida en un

⁸⁹ RTS, del 8 de febrero de 2012, expediente 240/2011

⁹⁰ RTS, del 8 de febrero de 2012, expediente 240/2011

contrato comercial no puede hacerse de manera generalizada, sino deben considerarse las circunstancias concurrentes al momento de la celebración, la totalidad de las condiciones contractuales y la naturaleza de los bienes y servicios. Además, cabe señalar que la infracción prevista en el artículo 44 letra e) LPC, se aprecia por el solo hecho de incluir una cláusula abusiva, razón por la cual, el carácter abusivo resulta de su propio texto, sin que sea necesaria su aplicación por parte del proveedor para efectos de que la infracción se configure. En ese contexto, no podría eximirse de responsabilidad administrativa a un proveedor, por inclusión de cláusulas abusivas, en vista de que establezca salvedades donde traslade al consumidor la responsabilidad por el contenido del contrato; es decir, amparándose de alguna manera en la aceptación expresa de los contenidos abusivos del contrato por parte del consumidor. Esto se debe a que el uso de cláusulas abusivas que lesionan intereses generales relacionados con la actividad comercial, está legalmente proscrito y no puede ser avalado por los particulares.

contra la arrendadora con motivo de ello y el arrendatario por este medio conviene en liberar a la arrendadora de toda responsabilidad por todo reclamo basado en tal pérdida.” El artículo 17 LPC dispone que se consideran 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...”. Por otra parte, el artículo 17 letra d) de la citada normativa establece que se considerará como cláusulas abusivas: “Renunciar anticipadamente a los derechos que la ley reconoce a los consumidores o que, de alguna manera limiten su ejercicio o amplíen los derechos de la otra parte”. En concordancia con lo expuesto, puede afirmarse que la cláusula en

mención implica una renuncia a los derechos reconocidos por ley a los consumidores, al eximir de responsabilidad a la sociedad ARRENSA, S.A. de C.V. de las obligaciones derivadas del contrato de renta, pues ésta no respondería por daño o pérdida de alguna pertenencia del arrendatario, aunque éstos fueran ocasionados por negligencia de la arrendadora, sus agentes, servidores o empleados, o tuviere relación con ella, mientras el vehículo se encuentre en posesión del arrendatario o después que haberlo devuelto a la proveedora, provocando así un desequilibrio en la relación entre consumidor-proveedor. Aunado a lo anterior, resulta inaceptable que la proveedora se sustraiga de su responsabilidad por acciones u omisiones cometidas directamente por ella, así como de sus dependientes o terceros con quien tuviere relación la arrendadora, incluso, cuando éstos lesionen derechos del consumidor, lo que revela un desequilibrio en la relación contractual en perjuicio del arrendatario. En ese contexto, es evidente que la cláusula en comento constituye una auténtica eximente de responsabilidad para la proveedora ante la pérdida o daño de cualquier objeto que el arrendatario deje en el vehículo arrendado, antes o después de la vigencia del contrato, incluso, por negligencia de la arrendadora, sus agentes, servidores o empleados, o que tuviere relación con ésta.

3.10.5 EL PROVEEDOR ESTA OBLIGADO A RECIBIR PAGOS ANTICIPADOS, AUNQUE SEAN PARCIALES

⁹¹(RTS, del 21 de junio de 2009, expediente 1554/2009) En consecuencia, los anteriores elementos y evidencias analizados en su conjunto, a consideración de este Tribunal, son suficientes para afirmar que el BANCO PROMÉRICA, S.A., a la fecha de

⁹¹ RTS, del 21 de junio de 2009, expediente 1554/2009

los hechos denunciados, efectivamente, no recibía pagos anticipados parciales para la amortización de las cuotas de los Extra financiamientos otorgados –producto del que es titular la señora Ana Evelyn Servellón de Casco- cuando el mismo no alcanzaba a cubrir el monto de los intereses generados, debido a su sistema informático; con lo cual, el proveedor ha incurrido en la infracción prevista en el Art. 43 letra e) LPC, siendo procedente aplicar la sanción correspondiente.

CAPITULO IV

4.0 ANÁLISIS, DESCRIPCIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

4.1 SISTEMA DE HIPOTESIS.

4.1.1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

OBJETIVO GENERAL 1) ANALIZAR LA NATURALEZA JURÍDICA Y LAS NORMAS ESPECIALES EN LA APLICACIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN Y LOS FACTORES QUE CARACTERIZAN LA IMPORTANCIA DE ESTOS CONTRATOS EN LAS RELACIONES MERCANTILES SUSCITADAS ENTRE EMPRESAS Y LOS CONSUMIDORES.					
HI 1. LA NATURALEZA JURIDICA DE LOS CONTRATOS DE ADHESION; SU APLICACIÓN PRACTICO JURIDICO ES DISCUTIDA POR SER ESTA, UNA FORMA ESPECIAL DE CONTRATACION SEGÚN LA LEGISLACION SALVADOREÑA.					
DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	VARIABLE INDEPENDIENTE	INDICADORES	VARIABLE DEPENDIENTE	INDICADORES
Contrato de Adhesión	Es aquel cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor de bienes y servicios sin que el usuario o consumidor pueda discutir o modificar sustancialmente su contenido.	Los contratos de adhesión en la sociedad salvadoreña atienden a factores de la implementación.	<ul style="list-style-type: none"> - Beneficios - Aplicación - Voluntad - Contratación - Cláusulas - Desventajas 	Relaciones comerciales entre empresas y consumidores	<ul style="list-style-type: none"> - Libre contratación -Autonomía de la Voluntad - Libre Discusión - Las partes - Dominio del capital

OBJETIVO GENERAL 2) CONOCER LAS CONSECUENCIAS JURÍDICAS TANTO DE LAS EMPRESAS COMO DE LOS CONSUMIDORES AL REALIZAR PRÁCTICAS ABUSIVAS UTILIZANDO LAS CARACTERÍSTICAS Y GARANTIAS DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN.					
HI 2. LA IMPORTANCIA DE LOS CONTRATOS DE ADHESION EN LA SOCIEDAD SALVADOREÑA; ATIENDE A FACTORES DE LAS PRACTICAS ABUSIVAS EN LAS RELACIONES COMERCIALES ENTRE LAS EMPRESAS Y LOS CONSUMIDORES.					
DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	VARIABLE INDEPENDIENTE	INDICADORES	VARIABLE DEPENDIENTE	INDICADORES
Naturaleza Jurídica	Los contratos de Adhesión si son de Derecho Publio o Derecho Privado porque no tienen el principio de la Autonomía de la Voluntad.	Naturaleza Jurídica de los Contratos de Adhesión	<ul style="list-style-type: none"> - Contrato - Libertad contractual - Libre discusión 	Aplicación de esta forma especial de contratación según la legislación salvadoreña	<ul style="list-style-type: none"> - La ley - El Código de Comercio - Ley de Protección al Consumidor - Siget - Superintendencia del Sistema Financiero

HIPOTESIS ESPECÍFICAS

OBJETIVOS ESPECIFICOS 1) DETERMINAR QUÉ CONSECUENCIAS JURÍDICAS GENERA LA FALTA DE REGULACIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN QUE SURTEN EFECTO EN NUESTRO MEDIO A RAÍZ DE LOS USOS MERCANTILES, RESPETANDO LOS LÍMITES IMPUESTOS POR LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN POR LA LEY.					
HI 1. LA UTILIDAD JURIDICO- PRACTICO DE LA APLICACIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADHESION; ATIENDEN A UNA DE LAS PARTES ECONOMICAMENTE MAS FUERTE.					
DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	VARIABLE INDEPENDIENTE	INDICADORES	VARIABLE DEPENDIENTE	INDICADORES
Utilidad Jurídico Practico	Es la característica que enmarca la relación de los particulares con los comerciantes y viceversa.	Utilidad Jurídico practico de los Contratos de Adhesión	<ul style="list-style-type: none"> - Formularios tipos - Impresos a gran escala - No son modificables - No discuten su contenido - Costos notariales 	Parte económicamente más fuerte	<ul style="list-style-type: none"> - Capital - Empresas - Ley a su favor - Sin control estatal - Monopolios - Inversión

OBJETIVOS ESPECIFICOS 2) CONOCER LA SITUACIÓN JURÍDICA DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN Y SU APLICACIÓN EN LA PRÁCTICA NORMATIVA SALVADOREÑA.

HI 2. REFERENCIAS FUNDAMENTALES DE LIBRE CONTRATACION EN CLÁUSULAS COMUNES DE LOS CONTRATOS DE ADHESION; CONTIENEN CLÁUSULAS ABUSIVAS POR ESTAR ESTOS EN FORMULARIOS TIPOS DE LAS EMPRESAS EMISORAS SEGÚN LA LEGISLACION SALVADOREÑA.

DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	VARIABLE INDEPENDIENTE	INDICADORES	VARIABLE DEPENDIENTE	INDICADORES
Libre Contratación	Es la disponibilidad que tiene cada persona a elegir con quien contratar por la prestación.	Referencias Fundamentales de la libre Contratación	<ul style="list-style-type: none"> - Oferta - Posición Estratégica - Servicio - Facilidades - Fácil acceso - Personal 	Formularios tipos de las Empresas emisoras	<ul style="list-style-type: none"> - Telefonía Móvil - Tarjetas de Crédito - Suministro de Energía Eléctrica - Divulgación - Garantías

OBJETIVOS ESPECIFICOS 3) IDENTIFICAR CUÁLES SON LAS GARANTÍAS CONSTITUCIONALES QUE SE VIOLAN Y CONSECUENCIAS JURÍDICAS QUE SE GENERAN POR LA FALTA DE REGULACIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN.

HI 3. EL ESTADO ATRAVEZ DE SU NORMATIVA CONSTITUCIONAL Y DE LA LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR; REGULA EI PLAZO Y ALGUNAS CONDICIONES DE LOS CONTRATOS DE ADHESION, EN LA SOCIEDAD SALVADOREÑA.

DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	VARIABLE INDEPENDIENTE	INDICADORES	VARIABLE DEPENDIENTE	INDICADORES
Cláusulas	Cada una de las disposiciones de un contrato	cláusulas de los Contratos de Adhesión	<ul style="list-style-type: none"> - Abusivas - Ilegales - Daño económico - Mora - Suspensión de servicio 	Marco legal que les Acredita su Empleo	<ul style="list-style-type: none"> - Oferta - Demanda - Visión - Lema - Desafíos - Metas

4.2 DISEÑO METODOLOGICO. -

4.2.1 TIPO DE LA INVESTIGACIÓN.

Debido a las exigencias del tema de investigación y con la finalidad de poder cumplir con los objetivos proyectados, es importante determinar el estudio de la problemática del análisis de los contratos de adhesión, su integración normativa en la legislación, y consecuencias jurídico – económicas., por ser un tema de relevancia en un contexto moderno de una nueva institucionalidad del Derecho Mercantil y a la misma vez del Derecho de Protección al Consumidor, por todo lo anterior precisaremos de realizar una investigación de tipo analítica.

INVESTIGACIÓN ANALÍTICA.

Porque es necesario conocer las características y cualidades del tema de investigación para luego extraer las conclusiones sobre lo analizado, sobre lo anterior conlleva el estudio profundo de aspectos doctrinarios, jurídicos y teóricos, para una mayor comprensión en análisis de todo lo que gira alrededor de los contratos de adhesión, su integración normativa en la legislación, y consecuencias jurídico – económicas., siendo un tema de actualidad es necesario el poder reunir los aspectos anteriormente establecidos.

4.2.2 POBLACIÓN

La población de la presente investigación está formada por:

- Abogados Mercantilistas de la Republica de El Salvador.
- Catedráticos Impartidores de Derecho Mercantil y Derecho de Protección al Consumidor.

- Instituciones de Estudio Jurídico, sean públicas o privadas.
- Tribunales Especializados en materia Mercantil.
- Diferentes Facultades en las Ciencias Sociales y Jurisprudenciales.

Muestra

Es el método utilizando para determinar la probabilidad estadística, ello permite el número de instrumentos asignados de la población que fue establecida en la presente investigación. -

- Dirección General de Protección al Consumidos.
- Superintendencia del Sistema Financiero, Superintendencia de Energía y Telecomunicaciones.

Telecomunicaciones.

- Abogados Mercantilistas de la Republica de El Salvador.

4.2.3 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

MÉTODO CRÍTICO.

Mediante este método es posible recurrir fundamentalmente al uso de técnicas de observación, entrevistas y la aplicación de tesis, porque de esta manera se puede realizar un estudio profundo de tema de estudio y así identificar en forma categórica las consecuencias jurídico económicas de los contratos de adhesión en la normativa salvadoreña.

MÉTODO ANALÍTICO

Este método nos ayudará a que comprendamos de forma específica cuáles son las garantías constitucionales que se violan y consecuencias jurídicas que se generan por la falta de regulación de los contratos de adhesión, dando la posibilidad de comprender cuando se estaría frente a una violación del derecho, en armonía con el

ordenamiento jurídico que establece nuestra Constitución y por otro lado cuando sea violatorio a derechos los Derechos Fundamentales, así como establecer el grado de responsabilidad que se deriva de ello, siendo en necesario para el Estudio de las Ciencias Jurídicas, para el análisis los contenidos teóricos, doctrinarios y Jurisprudenciales a fin de evidenciar los límites que es posible o factible la protección de Derechos Fundamentales en materia de protección al consumidor.

MÉTODO HIPOTÉTICO DEDUCTIVO

Mediante las hipótesis de la investigación realizaremos deducciones lógicas para determinar la situación jurídica de los contratos de adhesión y su aplicación en la práctica normativa salvadoreña.

MÉTODO SINTÉTICO

Este método nos permite hacer una síntesis del problema, luego haber sido descompuesto y analizado en todas sus partes, es decir que nos permite reconstruir nuevas ideas, teorías o posibles soluciones. En nuestra investigación haremos uso de este Método, ya que pretendemos evidenciar las diferentes consecuencias jurídico económicas de los contratos de adhesión en la normativa salvadoreña.

4.2.4 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

DOCUMENTALES.

Son todos aquellos instrumentos de información de carácter físico o digital que generen información necesaria e importante, donde se obtendrá conocimiento jurídico-teórico-documental para desarrollar la investigación sobre el tema en controversia, para una mayor comprensión en aspectos sobre los contratos de adhesión, su integración normativa en la legislación, y consecuencias jurídico – económicas.

- Bibliográfica. Los documentos son una fuente importante en la investigación y nuestro tema no es la excepción, con el objetivo de ilustrarnos con escritores, filósofos, pensadores en materia Mercantil; con el fin de que sean de vital importancia sus aportaciones sobre el tema independientemente de los trabajos que hayan realizado tales como: libros, revistas, ensayos y Jurisprudencia comparada internacional.
- Leyes. Aquellas leyes con disposiciones normativas que regulen la defensa y conservación de los Derechos Fundamentales de carácter de protección al consumidor, así como las Garantías constitucionales para su efectividad.
- Jurisprudencia. Las resoluciones que haya emitido los magistrados de la Sala de lo Constitucional, que tenga una clara y evidente vinculación con el tema: análisis de los contratos de adhesión, su integración normativa en la legislación, y consecuencias jurídico – económicas.

DE CAMPO

Entrevistas. Esta técnica de investigación permite generar la aportación de conocimiento por especialistas en la materia, y así generar un desarrollo de la problemática; en un primer momento se tendrá un cuestionario con preguntas previamente elaboradas para realizar la entrevista, sin embargo, se podrá auxiliar de una entrevista de preguntas libre conforme sea necesaria con los fines de la investigación, el ir a la fuente originaria de los profesionales especializados y los diferentes Tribunales Jurisdiccionales y con competencias especiales, es necesario su opinión para determinar el precedente que se establece y las formas de como argumenta estas decisiones, por diferentes condiciones existen la misma necesidad de

trasladar estas interrogantes a los Especialistas en Derecho Constitucional, Mercantil y protección al consumidor.

4.2.5 INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION.

Los instrumentos que se utilizaran en las técnicas de investigación son los siguientes:

- **Jurisprudencia:** Es uno de los principales asideros para la investigación que se pretende realizar que haya emitido la Sala de lo Constitucional en materia Mercantil y de Protección al Consumidor.
- **Guía de entrevista:** consiste en un cuestionario de preguntas abiertas que serán utilizadas al momento de realizar las entrevistas, dirigidas y sema-estructuradas.
- **Ficha de investigación bibliográfica:** este instrumento será muy útil porque al consultar y extraer información de documentos se llevará registro del asidero bibliográfico, fuente y ubicación del mismo.

4.2.6 PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN

De acuerdo a lo ya manifestado nuestra investigación se realizará a través sentencias de Inconstitucionalidad en materia Electoral, documental y de campo, para una mayor efectividad en la comprensión de ciertos contenidos que a establecer en el presente trabajo de graduación.

PROCEDIMIENTOS PARA LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL.

La recolección de información basada en instrumentos documentales para el aporte de conocimiento a la investigación, será por medio de libros, revistas jurídicas,

ensayos y otros documentos sean físicos o digitales, que deben tener relación con los presupuestos necesarios, así también se recurrirá a las disposiciones de normativa Constitucional y leyes secundarias, para el fundamento de los aspectos a considerar.

4.2.7 REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS

El proceso para realizar las entrevistas, se hará a través la solicitud de audiencia con Jueces en Materia Mercantil, Dirección General de Protección al Consumidor y superintendencia del Sistema Financiero, Superintendencia de Energía y Telecomunicaciones, así como Abogados, expertos en la materia y diferentes profesionales en materia de protección al consumidor, analizando la realidad Jurídica, y los diferentes aspectos a resolver, las interrogantes versaran de como poder entender el fenómeno Constitucional y el Derecho Judicial, dentro del mismo ámbito contemporáneo que debe de ajustarse a las necesidades y la viabilidad de resolver los diferentes problemas planteados.

**ENTREVISTA ESTRUCTURADA DIRIGIDA A: LUIS ALEXANDER
HERNANDEZ VENTURA COORDINADOR DE VIGILANCIA DE MERCADOS.**

Pregunta N° 1	¿Qué es la defensoría del consumidor y cómo funciona?	
Respuesta.	Concepto Fundamental	
Como defensoría del consumidor somos una institución garantizadora de que no se generen condiciones abusivas. Buscando el equilibrio entre las partes de acuerdo al art 1 y 2 de la ley de protección al consumidor.	<u>Defensoría del consumidor.</u>	
ANALISIS:		
Esta institución creada en el 2005 para regular e igualar las condiciones entre las partes comerciantes se caracteriza por velar que al consumidor no se le vulneren sus derechos y no se encuentren en posición de desventaja frente a las empresas que posiblemente violenten sus derechos como consumidores para lo cual emplea sus facultades en pro de la sana relación entre comerciante y consumidor en todas las áreas del mercado salvadoreño.		
Pregunta N° 2	¿Cómo es su manera de tratar o solucionar los problemas de los usuarios?	
Respuesta.	Concepto Fundamental	
Nuestra manera de solucionar los conflictos como sabemos en los contratos de adhesión se da una característica que son condiciones preexistentes en las cuales la parte en vulneración como podría ser el consumidor solo llega a ratificar condición de precio, plazo que son condiciones inherentes al mismo. Nosotros atacamos cláusulas abusivas que le generen al consumidor un desequilibrio acatando tanto el interés individual como colectivo de las partes.	<u>Resolución de problemas</u>	
ANALISIS:		
La Defensoría del consumidor en su rol de protectora del comprador final, debe siempre estar a la vanguardia en la información ya que el comercio es un sistema que día con día busca como protegerse y obtener más ganancias en las relaciones comerciales llegando hasta utilizar cláusulas engañosas o de difícil entendimiento lo cual lleva a una violación de los derechos del consumidor, por ende la Defensoría siempre va a hacer hincapié en esta clase de cláusulas que transgredan una sana relación entre comerciante y consumidor.		

Pregunta N° 3	¿Cuál es el procedimiento a seguir por un usuario que desea interponer una denuncia en esta institución?	
Respuesta.	Concepto Fundamental	
<p>Como institución verificamos la denuncia que sea de acuerdo a ley, que sea procedente y comenzamos el proceso realizando el avenimiento si dentro de este no se resuelve se ratifica para pasar a la etapa de conciliación hasta ahí los medios alternos de solución de conflictos ya si no se resuelve aquí la denuncia pasa al tribunal sancionador.</p>		<p><u>Procedimiento de interposición de denuncia</u></p>
<p>ANALISIS:</p> <p>Es importante que el consumidor que se siente o se considera el cual considera que se violentan sus derechos por medio de un contrato de adhesión se aboque a esta institución y cumpla con los requisitos de ley que esta misma establece así poder iniciar un proceso que la Defensoría del consumidor lleva a cabo, de esta manera poder resarcir los daños que le han causado y evitar esa condición violatoria hacia los derechos como consumidor.</p>		

Pregunta N° 4	En su opinión como funcionario de la defensoría del consumidor, ¿considera que esta institución garantiza una pronta y cumplida justicia a los usuarios que se les han vulnerado sus derechos en un contrato de adhesión?	
Respuesta.	Concepto Fundamental	
<p>En nuestro proceder y actuar la pronta y cumplida justicia se da en el último eslabón dentro de un procedimiento el cual no haya encontrado solución en los medios alternos de solución de conflictos y pasa está directamente al tribunal sancionador en este procedimiento cualquier proceso o situación tendría que quedar solucionada y encontrar la justicia retributiva de acorde a la vulneración de derechos y daños causados a la parte ofendida como lo establece el artículo 143 de la ley de protección al consumidor.</p>		<p><u>Garantizar derechos a los contratantes.</u></p>
<p>ANALISIS:</p> <p>Toda persona que acceda a los servicios de esta institución entablando un proceso por violación de derechos frente a otra debe llevar un procedimiento el cual busca dar solución a la situación por medio de diferentes instancias, a su vez debe tener la seguridad que al llegar a la última instancia que sería el tribunal sancionador tendrá la justicia retributiva que el caso amerite de acuerdo a la investigación y esclarecimiento de los hechos.</p>		

Pregunta N° 5	¿Considera que la defensoría del consumidor tiene las herramientas legales necesarias para proteger a los usuarios en caso de violación de sus derechos?	
Respuesta.	Concepto Fundamental	
<p>Como institución garante de los derechos de los consumidores se ha logrado grandes transformaciones desde sus inicios con la ley de protección al consumidor también por medio del FIAGC en constante comunicación con los demás organismos iberoamericanos de defensorías del consumidor y de manera internacional por medio de la organización de naciones unidas en conclusión no es el hecho de no tener herramientas sino más bien el conseguir nuevas reformas de ley a las ya existentes esto debido a que el mercado está en constante movimiento y día con día busca la forma de superar las normas establecidas o moldearlas a su beneficio.</p>	<u>Legislación aplicable.</u>	
<p>ANALISIS:</p> <p>Esta institución tiene la complejidad de moverse en el área del comercio en sus diferentes ramas por lo cual además de trabajar con su propia ley tiene que abordar las diferentes leyes en las cuales se fundamentan diferentes instituciones desde la constitución, código civil, código de comercio asta leyes de autónomas como con la SIGET, súper intendencia del sistema financiero, entre otras por lo cual hay muchas herramientas pero por la misma naturaleza del comercio siempre está cambiando y modernizándose, es determinante el ir desarrollando nuevas reformas y cuerpos normativos que estén a la vanguardia para así esta institución pueda garantizar la igualdad de condiciones y derechos entre las partes.</p>		
Pregunta N° 6	¿Qué tan a menudo esta institución recibe casos relacionados a violaciones de derechos dentro de contratos de servicio como agua, luz, internet o seguros?	
Respuesta.	Concepto Fundamental	
<p>En la Defensoría del consumidor estos casos son el diario vivir ya que sin exagerar y de acuerdo a nuestros datos diariamente en nuestro país se celebran alrededor de 10 mil contratos de esta índole que son servicios necesarios e indispensables todos ellos contratos de adhesión, hace falta avanzar tenemos lo <u>necesario</u> pero no lo suficiente para contrarrestar un mercado voraz y defender a los consumidores</p>	<u>Violación de derechos.</u>	
<p>ANALISIS:</p> <p>Esta institución tiene una gran cantidad de denuncias relacionadas a contratos de servicio los cuales en su mayoría casi una totalidad son contratos de adhesión, lo cual es una clara señal del</p>		

abuso por parte de las empresas en poner cláusulas abusivas dentro de estos para así aprovecharse de su posición de superioridad ante la necesidad del servicio que tiene el consumidor.

Pregunta Nº 7	¿Existe costo alguno para el usuario al cual esta institución le lleva un proceso?	
Respuesta.	Concepto Fundamental	
No, esta es una institución gubernamental por cual recibe fondos públicos y todos sus servicios son gratuitos y no hay contraprestaciones como en otras instituciones aquí es completamente gratuita	<u>Cláusulas abusivas.</u>	
ANALISIS:		
Esta institución pone toda su capacidad en nivelar y mantener igualitaria la relación <u>comercial</u> pero pone particular interés en dar asistencia jurídica a todos aquellos usuarios que se les transgredan sus derechos esta misma por ser financiada con dinero público y ser parte del estado ofrece este servicio de manera gratuita sin recibir ninguna contraparte del consumidor en ninguna de las instancias pertinentes al proceso.		

Pregunta Nº 8	¿Podría comentarnos algunos procesos relevantes que se han suscitado en los últimos años dentro de la defensoría del consumidor?	
Respuesta.	Concepto Fundamental	
Si tenemos por ejemplo el caso de las tarjetas a cuentas corrientes en el cual no habían retenido el ahorro de las personas por medio de cláusulas abusivas, como defensoría del consumidor detectamos estas anomalías y denunciemos ante el tribunal sancionador este hecho exigiendo se devuelva lo que se ha vulnerado a los consumidores	<u>Procesos de relevancia actual.</u>	
ANALISIS:		
Cuando hablamos de relaciones comerciales nos referimos a acuerdos que llevan inmersas cantidades de dinero que en muchas de las cuales son cantidades grandes, es por ello que en ocasiones empresas irresponsables transgrediendo la ley intentan o logran enriquecerse violentando los derechos de uno o varios usuarios quedando estos como usuarios estafados es por ello que tenemos ejemplos de casos emblemáticos como en este que un reconocido banco estaba violando los derechos de los consumidores utilizando el dinero electrónico al ser una área relativamente nueva para el derecho todavía se está conociendo y legislando sobre ello y los bancos se aprovechan en muchas ocasiones de la falta de legislación o de herramientas para detectar clausulas oscuras o abusivas para el consumidor.		

Pregunta N° 9	¿En un procedimiento rutinario cuál de las partes tendría la responsabilidad de la carga de la prueba?	
Respuesta.	Concepto Fundamental	
La carga probatoria es responsabilidad de la entidad demandada	<u>Carga de la prueba.</u>	
<p>ANALISIS:</p> <p>En esta instancia debido a naturaleza del proceso que desde un inicio el consumidor se encuentra en una posición de desventaja la ley establece que el demandado que en casi su totalidad es la gran empresa es quien tiene la obligación de presentar pruebas que demuestren la falsedad de lo presentado por la parte afectada.</p>		
Pregunta N° 10	¿Podría mencionarnos algunos contratos de adhesión en los cuales actúe la defensoría del consumidor?	
Respuesta.	Concepto Fundamental	
<p>Por supuesto tenemos contratos de adhesión en estos casos mayormente se da el trabajo interinstitucional por ejemplo en el caso de telecomunicaciones en el cual trabajamos en conjunto con la superintendencia de electricidad y telecomunicaciones SIGET como ente verificador y nosotros como ente protector del consumidor</p> <p>Otro ejemplo serían los contratos del sistema financiero de igual manera trabajamos en conjunto con la intendencia del sistema financiero como ente regulador del sistema bancario nosotros en este caso entramos a regular cualquier situación anómala que pueda presentarse dentro de los contratos que estas instituciones estén aprobando.</p>	<u>Costos de los procesos.</u>	
<p>ANALISIS</p> <p>Esta institución como tal debe de apoyarse en otras instituciones por su funcionamiento ya que el día a día del comercio es una área demasiado grande por ello mismo es necesario que tenga comunicación y apoyo de instituciones con reglamento propio como la SIGET, y la superintendencia del sistema financiero a la hora de proceder ante una anomalía o cláusula que este vulnerando los derechos de los consumidores tener herramientas suficientes a manera de lograr revertir la transgresión de derechos de los usuarios</p>		

ENTREVISTA ESTRUCTURADA DIRIGIDA A: KAREN ISABEL RODRIGUEZ

REYES GERENTE DEFENSORIA REGIONAL ORIENTE.

Pregunta N° 1	¿Qué es la defensoría del consumidor y cómo funciona?	
Respuesta.		Concepto Fundamental
La Defensoría del consumidor es una institución autónoma que nace en el 2005 con su ley de protección al consumidor y esta es la institución responsable de garantizar los derechos de las personas consumidoras.		<u>Defensoría del consumidor.</u>
ANALISIS:		
Esta institución nació por la necesidad de tener un ente gubernamental que regulara las relaciones de comercio e igualara las condiciones entre empresas o comerciantes y los consumidores para ello nació en el 2005 a nivel nacional con la ley de protección al consumidor dada por la asamblea legislativa.		

Pregunta N° 2	¿Cómo es su manera de tratar o solucionar los problemas de los usuarios?	
Respuesta.		Concepto Fundamental
En la institución seguimos los medios alternos de solución de conflictos estos medios se basan en la voluntariedad de ambas partes es un acto meramente voluntario		<u>Resolución de problemas</u>
ANALISIS:		
Esta institución en su reglamento no puede condenar u obligar a que se cumpla sus sentencias por lo cual hace uso de la voluntariedad de las partes utilizando medios alternos a la solución de conflictos es de esta manera que las dos partes pueden llegar a un acuerdo sin que haya una sentencia que obligue a su cumplimiento, pero si esto no es suficiente tiene la potestad de pasar el proceso al tribunal sancionador el cual sus resoluciones si son vinculantes y de obligatorio cumplimiento.		

Pregunta N° 3	¿Cuál es el procedimiento a seguir por un usuario que desea interponer una denuncia en esta institución?	
Respuesta.	Concepto Fundamental	
En la institución para comenzar un caso primeramente el consumidor debe abocarse a nuestras instituciones ya sea presencial, vía teléfono o por correo electrónico o cualquier otro medio idóneo debiendo contener la identificación y datos generales del denunciante y del proveedor seguido de una descripción de los hechos junto a la pretensión. Como lo establece el artículo 109 de la ley de protección al consumidor	<u>Procedimiento de interposición de denuncia</u>	
<p>ANALISIS:</p> <p>La Defensoría del consumidor es una institución abierta a renovarse y por ello tenemos varias formas en que el consumidor puede anteponer sus demandas ya sean estas escritas, verbales, utilizando cualquier medio electrónico teléfono, correo electrónico, redes sociales siempre y cuando se cumplan con los requisitos del artículo 109 de la ley de protección al consumidor.</p>		

Pregunta N° 4	En su opinión como funcionario de la defensoría del consumidor, ¿considera que esta institución garantiza una pronta y cumplida justicia a los usuarios que se les han vulnerado sus derechos en un contrato de adhesión?	
Respuesta.	Concepto Fundamental	
De acuerdo a la ley de protección al consumidor el tratamiento a todas las problemáticas se realiza de la misma manera, pero en referencia a los contratos de adhesión hay que saber en qué escenario se da la problemática.	<u>Garantizar derechos a los contratantes.</u>	
<p>ANALISIS:</p> <p>Como institución gubernamental su función es proteger al consumidor y velar por que sus derechos transgredidos tengan una justa solución, pero entre las facultades que la ley nos provee solamente conciliamos un proceso entre las partes si esto no llegan a un acuerdo nuestra labor es pasar el proceso a un tribunal donde se dé cumplimiento a la ley y sentencia que solucione el conflicto.</p>		

Pregunta Nº 5	¿Considera que la defensoría del consumidor tiene las herramientas legales necesarias para proteger a los usuarios en caso de violación de sus derechos?	
Respuesta.	Concepto Fundamental	
Como la Defensoría del consumidor es una institución muy dinámica desde sus inicios tenemos alrededor de 4 grandes reformas y esto en aras de avanzar en materia de derecho de consumo por que como ustedes conocen esta área no la ponen como interés primario, pero si es necesaria porque impacta directamente en la economía de los salvadoreños, y a su vez por medio del trabajo en conjunto de alrededor de 20 leyes que a su vez rigen nuestra actuación.	<u>Legislación aplicable.</u>	
<p>ANALISIS:</p> <p>Como Defensoría tienen que trabajar conjuntamente con otras instituciones las cuales se encarguen de regular el área de la cual reciban una denuncia, su labor es de ser garantes de una relación de respeto y reciprocidad entre comerciante y consumo, por ello están en constante monitoreo del mercado comercial, pero esta demás decir que por la naturaleza de este mercado se debe estar a la vanguardia es por eso que necesitan de constante regulaciones a la ley y reformas a esta misma que vengan a regular áreas o estrategias de mercado que vayan evolucionando.</p>		
Pregunta Nº 6	¿Qué tan a menudo esta institución recibe casos relacionados a violaciones de derechos dentro de contratos de servicio como agua, luz, internet o seguros?	
Respuesta.	Concepto Fundamental	
Esta es la práctica de vulneración más común como tema principal tenemos telecomunicaciones luego agua potable por ello como institución ha buscado en varias ocasiones reformar la ley de telecomunicaciones ya que en los últimos años hemos tenido un alto índice de denuncias relacionadas a estos servicios de telecomunicación ya sea prepago o pos pago la naturaleza de los mismos conlleva a una forma de contratar maliciosamente por parte de las empresas, nosotros comprendemos que el legislador no lo sabe todo es por ello que nos activamos como institución para poder adquirir herramientas legales que nos ayuden a evitar esta clase de abusos a los consumidores	<u>Violación de derechos.</u>	
<p>ANALISIS:</p> <p>Esta institución que está directamente relacionada al consumidor es la muestra más fidedigna del mal uso que hacen las empresas de los contratos de adhesión, cubriéndose en servicios que llegan a ser hasta de primera necesidad como lo son agua, energía eléctrica o internet utilizan contratos de</p>		

adhesión que llevan cláusulas violatorias a derechos pero que el consumidor por su condición de desventaja está casi obligado a aceptarlos.

Pregunta N° 7	¿Cuál es el rol de la defensoría del consumidor ante usuarios que han sido engañados mediante un contrato de adhesión como los contratos de servicios?	
Respuesta.	Concepto Fundamental	
<p>Habría que definir ello puesto que el comercio es un proceso en el cual el proveedor pone a disposición los contratos y si el consumidor firma es por cuanto está de acuerdo en lo estipulado en el contrato siendo así no podría existir engaño o mínimo no se podría comprobar tal aseguración dentro de un proceso en la defensoría del consumidor o en tribunal competente</p>	<u>Cláusulas abusivas.</u>	
<p>ANALISIS:</p> <p>Es de entender que esta institución su rol es de acompañar al consumidor en un proceso en el cual se debe probar que las afirmaciones de la persona vulnerada son verídicas, y debe existir un expediente lo más robusto posible para probar ante el tribunal pertinente que si se han vulnerado derechos y que si existen cláusulas abusivas dentro de un contrato.</p>		

Pregunta N° 8	¿Podría comentarnos algunos procesos relevantes que se han suscitado en los últimos años dentro de la defensoría del consumidor?	
Respuesta.	Concepto Fundamental	
<p>Procesos relevantes en relación a contratos de adhesión tenemos uno que entro en el plan operativo de verificación de contratos de funerarias estos son alrededor de 23 denuncias que se han presentado ante el tribunal sancionador, este es un caso que está aún en proceso ya que por la misma situación de pandemia y la demanda que estas empresas han tenido abusaron de los contratos que firmaron y no cumplieron con las obligaciones que adquirieron con el consumidor llegando al punto de exigirle más dinero para brindarle dicho servicio que el consumidor ya ha cancelado previamente</p>	<u>Procesos de relevancia actual.</u>	
<p>ANALISIS:</p> <p>En el contexto de la pandemia que estamos viviendo muchas empresas mostraron su lado más mercantilista es por ello que están suscitando casos emblemáticos como el de las funerarias que se han aprovechado de la situación para no dar el servicio pactado dentro de un contrato de adhesión, esto lleva a la defensoría del consumidor a actuar de manera urgente en pro de la defensa de los consumidores.</p>		

Pregunta N° 9	¿En un procedimiento rutinario cuál de las partes tendría la responsabilidad de la carga de la prueba?	
Respuesta.	Concepto Fundamental	
La carga de la prueba por la naturaleza de estos procesos que desde un inicio el consumidor se encuentra en desventaja por cuanto la ley de protección al consumidor ya dispone que la parte acusada es quien lleva la responsabilidad de demostrar que no es culpable	<u>Carga de la prueba.</u>	
<p>ANALISIS:</p> <p>En esta clase de proceso en el cual tenemos a la parte contratante que en su mayoría son empresas con una capacidad económica muy fuerte y la cual la utilizan para obviar la ley y obtener más ganancias los consumidores quedan en una posición de desventaja al momento de exigir sus derechos por ello la ley la parte demandada debe probar su inocencia dentro del proceso.</p>		

Pregunta N° 10	¿Existe costo alguno para el usuario al cual esta institución le lleva un proceso?	
Respuesta.	Concepto Fundamental	
el estado creo esta institución y recibe fondos del presupuesto de la nación por cuanto todo proceso es gratuito y voluntario incluso si no se resuelve en la fase de resolución de conflictos y pasa a tribunal sancionador la defensoría del consumidor da asistencia de procuración completamente gratuita	<u>Costos de los procesos.</u>	
<p>ANALISIS:</p> <p>En su mayoría los consumidores son personas comunes que se les vulneran derechos de servicios cotidianos por lo cual no sería viable el invertir una fuerte cantidad de dinero en la procuración de un proceso por esto el estado salvadoreño ha designado a la defensoría del consumidor para esta labor siendo esta gratuita en su totalidad.</p>		

**ENTREVISTA NO ESTRUCTURADA DIRIGIDA A: GERENTE DE BANCO
AMERICA CENTRAL SAN MIGUEL, MELVIN GARCIA**

PREGUNTA # 1

¿Cómo banco utiliza contratos de adhesión para legalizar una transacción con uno de sus clientes?

Respuesta

Si como institución hacemos uso de ese tipo de contratos para formalizar la relación con nuestros clientes

PREGUNTA # 2

¿Qué clase de contratos se utiliza para contratar seguros dentro de esta institución?

Respuesta

Como institución utilizamos contratos de adhesión pero en este caso para los seguros con cláusulas que el cliente puede discutir

PREGUNTA # 3

¿Es obligatorio contratar un seguro para obtener otro servicio como hipoteca?

Respuesta

En esta situación no los contratos de seguro son opcionales para el cliente

PREGUNTA # 4

¿El banco funciona como la misma empresa de seguros?

Respuesta

No, nosotros somos Outsourcing nosotros solo indicamos los beneficios pero quienes dan el servicio de seguros son ellos como empresa, trabajamos con APSA

PREGUNTA # 5

¿Cuáles son las obligaciones de la compañía hacia el asegurado?

Respuesta

Como banco cumplirle las cláusulas que establece el contrato por supuesto que ello se dará siempre y cuando este al día con sus pagos y este reflejado bien en su cuenta o tarjeta de crédito

PREGUNTA # 6

¿Cuáles son los seguros más solicitados por los usuarios?

Respuesta

En nuestra institución los contratos más solicitados por los usuarios son los seguros de vida

PREGUNTA # 7

¿Cláusulas que se ponen para dar un contrato de vida por parte de la institución?

Respuesta

Lo más importante es que este el día en sus pagos de ahí otras serían discutido por medio de un análisis que realiza la aseguradora si la muerte fue por accidente de cualquier índole tránsito, de trabajo, suicidio, involucrado en grupos delincuenciales o cualquier otro que lo estipule el contrato pero normalmente son las muertes naturales las que cubren el cien por ciento del seguro

PREGUNTA # 8

¿Puedo cambiarme de aseguradora en un momento determinado?

Respuesta

No en este caso no podría solamente si hace la cancelación completa del servicio pero este seguro no podría moverse hacia otra aseguradora ya que la póliza estipulada lo deja expresamente amarrado a la empresa aseguradora con la cual se firmó el contrato

PREGUNTA # 9

¿En estos casos cual sería el procedimiento que se tiene que seguir para cancelar este tipo de contratos y cuáles son las consecuencias directas que tiene el asegurado al realizarlo?

Respuesta

El asegurado no tiene consecuencias directas ya que el contrato no es indefinido, más bien es hasta que este mismo decida dejar de pagar el contrato, cuando este ya no desea el contrato nos llena una carta explicativa de los motivos por los cuales ya no desea el servicio y se firma la terminación del contrato dejándose de cargar a la cuenta este procedimiento el cliente puede decidir realizarlo

PREGUNTA # 10

¿Qué clase de seguros ofrecen como institución bancaria?

Respuesta

Ofrecemos varios tipos de contratos pero el leasing y los contratos de seguro en su mayoría por la flexibilidad que nos da el uso de los contratos de adhesión para celebrar el acuerdo rápido y oportunamente

PREGUNTA # 11

¿En qué momento puedo dar de baja el servicio de un seguro?

Respuesta

El cliente que ha tomado un contrato con nuestra institución puede darlo de baja en el momento que desee no tiene ningún impedimento para llevar a cabo el proceso

PREGUNTA # 12

¿Cómo institución ofrece el seguro leasing?

Respuesta

Si lo ofrecemos, esta figura para nosotros es un dinero fluctuante por lo cual una de las cláusulas del mismo contrato es que debe estar asegurado

PREGUNTA # 13

¿Cómo funciona esta figura y bajo qué condiciones se celebra un contrato de esta naturaleza?

Respuesta

En nuestra institución se lleva a cabo por medio de préstamos al cliente de dinero en efectivo, en el cual el cliente pone la cantidad de meses en que decida pagarlo y se vuelve a renovar nuevamente el servicio pero para que nosotros podamos otorgarle este servicio el cliente debe tener un negocio legalmente establecido y que el seguro que tome cubra completamente la cantidad de dinero en efectivo que a solicitado.

4.3 ANALISIS DE LOS RESULTADOS.

Las anteriores respuestas fueron fundamentales para saber la opinión particular de los profesionales del derecho y son consecuentes sus respuestas como en el caso de que no hay leyes suficientes y objetivas, en el sentido de que los contratos de Adhesión Marcan en la sociedad salvadoreña una importante aplicación por que día a día se gestan relaciones comerciales de todo tipo; y por la necesidad de documentar

esas relaciones de comercio están los Contratos de Adhesión y la debida protección al Consumidor con La Ley de Protección al Consumidor, aunque esta adolezca de vacíos.

Se conoce que los profesionales mercantilistas dominan el tema y es un referente fundamental para el estudio del tema en el objetivo común de tal forma que esta forma especial de contratación da mucho interés en la población y de hecho argumentaron, que si bien el tema es tan importante este se debe regir por las condiciones generales de contratación que son la base fundamental para los contratos en general y que estas debe haber una intervención del Estado más definida a través de los agentes controladores que no defiendan el capital de las grandes empresas que dominan el capital Económico en el país porque tiene que ser condiciones mas equitativas entre las partes.

Debe el Estado intervenir lo importante es motivar la equidad entre las partes a través de los agentes especializados que den a los usuarios información de las cláusulas de contratación, que fomenten la libertad Contractual y que enmarquen en ellos el principio de la Autonomía de la voluntad para evitar el abuso de Derecho de parte de las empresas oferentes.

En cuanto a la aplicación práctica y jurídica dejan mucho que desear en El Salvador por las condiciones que este tipo de contrato tienen; hay contratos tan necesarios que existe la obligación por la necesidad de aceptarlos porque solo una empresa distribuidora presta el servicio y son tan necesarios para el quehacer diario de nuestra vida en que se desarrollan las relaciones sociales y personales.

El código de comercio debe ser más riguroso en su contenido de los contratos de Adhesión o tratarlos en un capítulo especial o es mas en una ley especial de parte

del ordenamiento jurídico del país para darles la importancia necesaria y evitar los abusos de derecho que las empresas oferentes pactan solo en beneficios de ellos y que todos los riesgos los cargue el usuario.

Se sabe que los agentes controladores del Estado como lo son la Superintendencia del Sistema Financiero, la SIGET y la DPC; si tienen conocimientos de los contratos de Adhesión, porque en muchas ocasiones se solicitan a las empresas para su respectivo análisis; y hay una ligera presión de parte del Estado para evitar fraudes y abusos del mercado Art. 1 de Ley de Protección Al Consumidor; para que puedan atender a los usuarios desconformes por haber cobros Indebidos, altos consumos e incumplimiento de garantías; las cláusulas siempre las impone las empresas y hay usuarios desconformes con esto por ser estas desfavorables al mismo consumidor y se presentan por a los agentes controladores del Estado por firmas de documentos en blanco y por ser cláusulas que los dejan desprotegidos; cabe mencionar que el control que ejercen no es suficiente ni objetivo porque el mercado es cambiante y dinámico, y la ley tiene algunos vacíos.

El Estado tiene que mejorar las leyes de protección a los usuarios es una necesidad con un mejor ordenamiento jurídico donde habrá más transparencia en el mercado; y se canecen las condiciones generales de contratación, normalmente todo intercambio de bienes y servicios se encuentran estipulados en el contrato; todas las empresas que ponen sus condiciones por la prestación del servicio que ofrecen son a través de Contratos de Adhesión y no está bien que estas impongan siempre las condiciones Generales de contratación y el oferente debe proteger sus intereses pero estos no deben ir en contra de los intereses de los consumidores; si bien es cierto que

a veces se detentan cláusulas abusivas contra los usuarios algunas veces las mismas cláusulas en si violan derechos establecidos en Artículo 7 de la Ley de protección al consumidor; los agentes controladores del Estado no aseguran el capital de las mismas empresas oferentes la contraloría que se ejerce no es para asegurar o dañar los intereses si para tener el equilibrio en el mercado.

Luego que en las empresas de control de oferentes es indispensable también los servicios el teléfono celular porque es indispensable una buena intercomunicación, la tarjeta de crédito porque al final la opción de la autonomía de la voluntad depende de la misma persona y la Energía Eléctrica las cláusula contractuales no deben haber detrimento del consumidor; El estado a través de la ley según artículo 5 de la ley de Protección al Consumidor debe poner las condiciones para su mejor aplicación y artículo 4 del Reglamento de la Ley de Protección Al Consumidor establece las atribuciones de los agentes controladores del estado a las empresas oferentes y su relación con ellas.

4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS:

HIPOTESIS GENERALES.

HI 1. LA NATURALEZA JURIDICA DE LOS CONTRATOS DE ADHESION; SU APLICACIÓN PRACTICO JURIDICO ES DISCUTIDA POR SER ESTA, UNA FORMA ESPECIAL DE CONTRATACION SEGÚN LA LEGISLACION SALVADOREÑA.

Se realizo la investigación pertinente acompañado del análisis en la normativa salvadoreña conociendo el resultado de la naturaleza jurídica de los contratos de adhesión, se encontró que existen cuerpos normativos

que regulan la actividad comercial pero este es cambiante a cada momento se va transformando buscando nuevas formas de superar la ley, por ello se necesitan cuerpos normativos uniformes en específico que establezca parámetros de como debe desarrollarse esta forma de acto comercial puesto que la contratación mediante la de adhesión constituye el desarrollo del comercio y del consumo y los cambios económicos sociales de un país trae a consecuencia la modificación de estructuras jurídicas debido a los cambios constantes que sufre la sociedad se ve en la necesidad de reformas de leyes y la creación de cuerpos normativos para la tutela del bienestar social y económico de los salvadoreños.

HI 2. LA IMPORTANCIA DE LOS CONTRATOS DE ADHESION EN LA SOCIEDAD SALVADOREÑA; ATIENDE A FACTORES DE LAS PRACTICAS ABUSIVAS EN LAS RELACIONES COMERCIALES ENTRE LAS EMPRESAS Y LOS CONSUMIDORES.

Como grupo de investigación se verificó a través de una exhaustiva investigación que, en El Salvador, los contratos de adhesión cuando se pide la opinión de los usuarios si estos eran importantes para las empresas y usuarios o para fortalecer las mismas relaciones comerciales de ambos y un trabajo de equidad entre las partes de los agentes controladores del Estado como la Defensoría del Consumidor.

Lo que quiere decir que estos son aceptados por los usuarios debido a que no tienen otra forma de hacerse con los servicios en muchas ocasiones de primera

necesidad deben aceptar esta clase de contratos aun sabiendo que las empresas siempre imponen sus condiciones y ellos como usuarios no tienen la posibilidad de modificarlos al menos sustancialmente su contenido, por ello mismo los contratos de adhesión deben ser objeto de estudio y de regulación constante ya que si bien son importantes para la economía se prestan para que las empresas abusen de la necesidad del consumidor y la falta de regulación que pueda tener la ley o la institución garante.

HIPOTESIS ESPECIFICAS.

HI 1. LA UTILIDAD JURIDICO- PRACTICO DE LA APLICACIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADHESION; ATIENDEN A UNA DE LAS PARTES ECONOMICAMENTE MAS FUERTE.

Se pudo constatar que la utilidad de los contratos de adhesión corresponde específicamente a los proveedores de servicios y queda a disposición de ellos los métodos de tecnicidad y astucia para la redacción de los contratos de adhesión es claro que en la ley de protección al consumidor en su artículo 22 establece la forma de redacción, conocimiento y deposito de contratos para sometimiento de revisión ante los entes contralores pero las prácticas abusivas y cláusulas abusivas que utilizan los proveedores son usadas de maneras estratégicas con el fin de afectar el bien económico del salvadoreño pasando desapercibidas de las instituciones contraloras, la carencia de educación económica en los salvadoreños es latente, consumimos más de lo que producimos lo cual beneficia a los proveedores aprovechándose de estas oportunidades.

HI 2. REFERENCIAS FUNDAMENTALES DE LIBRE CONTRATACION EN CLÁUSULAS COMUNES DE LOS CONTRATOS DE ADHESION; CONTIENEN CLÁUSULAS ABUSIVAS POR ESTAR ESTOS EN FORMULARIOS TIPOS DE LAS EMPRESAS EMISORAS SEGÚN LA LEGISLACION SALVADOREÑA.

En cada formulario de contratación y en atención al servicio a brindar por parte del proveedor de servicios así se estipulan las clases de cláusulas a incorporar dentro de ellas pueden haber comunes entre las cuales están de acuerdo a los cortes de servicio por mejoras de red; para controlar esta clase de suspensión de servicio es difícil y muchas veces el usuario o consumidor es afectado puesto que al firmar el contrato se adhiere a las cláusulas e incluso a la renuncia de derechos futuros aun no nacidos y al momento de querer denunciar el hecho es difícil porque ya se firmo de una forma premeditada afectando al consumidor pospago y prepago.

Como grupo anexamos a la presente investigación jurisprudencia del tribunal sancionador de defensoría del consumidor en atención a las cláusulas abusivas que los proveedores utilizan como un ejemplo la que obstaculice el ejercicio del derecho a desistir de un contrato como análisis a esta cláusula tomada como ejemplo podemos deducir que se puede dejar sin efecto un contrato cuando este no sea cumplido por el proveedor, en algunos contratos se impone las cláusula de la penalidad en caso de incumplimiento de contrato hacia el usuario o consumidor y terminación anticipada del contrato por ineficiencia del servicio a cargo del proveedor; en síntesis no puede llevar una clausula un contrato que obstaculice el derecho a desistir porque no se puede estar pagando económicamente por un servicio deficiente y es de recordar que un contrato es un acuerdo de voluntades en el cual una parte se compromete con la otra a

dar hacer o no hacer la realización de una acción desde el punto de vista de la contratación mediante la adhesión se interpreta que así como el proveedor fija su acto comercial y tarifario por servicio prestado así también se le cumpla al consumidor o usuario de servicios sean estos de telefonía, cable , internet o seguros y otros.

HI 3. EL ESTADO ATRAVEZ DE SU NORMATIVA CONSTITUCIONAL Y DE LA LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR; REGULA EI PLAZO Y ALGUNAS CONDICIONES DE LOS CONTRATOS DE ADHESION, EN LA SOCIEDAD SALVADOREÑA.

Los contratos de adhesión duraran de acuerdo a la naturaleza de servicios a adquirir si el consumidor adquiere servicios de telecomunicaciones la forma de duración de contratos puede ser de 12, 18, 24 meses como formas más comunes, con respecto a contratos de seguros dependerá de la clase de seguro a adquirir entre los cuales están seguro de vida, automóvil, vivienda, los cuales el tiempo de estos se extiende por largos años siempre y cuando el proveedor y el consumidor cumplan con lo contratado, los contratos de crédito dependiendo el monto así se contabilizan los años de prestación del bien como lo es el dinero.

4.5 LOGRO DE OBJETIVOS.

OBJETIVOS GENERALES.

Analizar la naturaleza jurídica y las normas especiales en la aplicación de los contratos de adhesión y los factores que caracterizan la importancia de estos contratos en las relaciones mercantiles suscitadas entre empresas y los consumidores.

Conocer las consecuencias jurídicas tanto de las empresas como de los consumidores al realizar prácticas abusivas utilizando las características y garantías de los contratos de adhesión.

Se identifica la naturaleza jurídica a partir de la legislación salvadoreña de los Contratos de Adhesión el conlleva a que estos tiene un carácter Publio y privado pero que son de derecho privado de ahí que algunos autores dicen que falta autonomía de la Voluntad y el Libre consentimiento o libertad contractual; el caso es que la legislación salvadoreña los contempla y los regula y los permiten y esta es la teoría que los sostienen el nuestra sociedad que no hay ningún vicio del consentimiento este por ser de carácter opcional y que el usuario escoge si contrata o no, con quien contrata y donde contratar.

OBJETIVOS ESPECIFICOS.

Determinar qué Consecuencias Jurídicas genera la falta de regulación de los Contratos de Adhesión que surten efecto en nuestro medio a raíz de los usos Mercantiles, respetando los límites impuestos por los Contratos de adhesión por la ley.

Conocer la Situación Jurídica de los Contratos de Adhesión y su aplicación en la práctica normativa salvadoreña.

Identificar cuáles son las garantías Constitucionales que se violan y Consecuencias Jurídicas que se generan por la falta de regulación de los Contratos de Adhesión.

La identificación o determinación de los contratos de adhesión es un factor importante que se analiza para saber la importancia que tiene los contratos de

Adhesión es decir; por el simple hecho de que hay relaciones sociales, laborales, y personales que nos hacen tener la necesidad de un servicio tales como la Energía Eléctrica para que funcionen los negocios grandes y pequeños, la Tarjeta de Crédito que satisface la necesidad que puedan tener los salvadoreños a nivel personal y saber su uso y su manejo, también lo que es el Teléfono Celular para la intercomunicación personal y de negocio, de seguros a ver la necesidad de tener una garantía de seguridad al momento de sufrir un daño inesperado en sus bienes materiales o en su propia salud a nivel personal; y otros solo adquieren los servicios por el simple hecho de que se crean un nivel de Jerarquía económica sin tenerlo por lo consiguiente este necesita de una legislación cambiante que se adapte a las necesidades del usuario sí que cubra y proteja al mismo de la posición tan desigual en la que se ve, en la busca de solventar necesidades básicas para su diario vivir.

CAPITULO V

CONCLUSIONES

Al finalizar esta investigación documental se ha llegado a las siguientes conclusiones

Se deduce que no se ha podido determinar la naturaleza de los contratos de adhesión, en el sentido de que si se trata de un verdadero contrato o si es un contrato que lleva cláusulas adicionales de adhesión; de tal forma que se puede decir que si estamos en presencia de un contrato y no solo frente a una modalidad de contrato el cual es la adhesión; por otro lado se concluye que si es un verdadero contrato aunque algunos autores lo critiquen que falta el verdadero consentimiento, la libre contratación y el principio de la Autonomía de la Voluntad; pero enmarcándose ante la misma naturaleza del ser humano donde él es libre de contratar con cualquier empresa que le parezca y nadie lo obliga a dar su consentimiento, además es el que decide ya sea porque a él le conviene la utilización de un servicio o por la extrema necesidad de adquirirlo.

El código de comercio en los Artículos 976, 978, regulan los contratos de adhesión y el código Civil en el Artículo 1437 hace referencia a la interpretación de estos; los cuales únicamente contienen disposiciones sistematizadas, las cuales no están estructuradas ni ordenadas armónicamente de manera que no puede decirse generalmente que estamos en presencia de esta forma de contratar se empieza a regular de manera concreta, armónica y definida de los contratos de adhesión, en la Ley de Protección al Consumidor; El artículo 22, de la Mencionada Ley expresa: que contrato de adhesión serán redactados mediante formularios impresos mediante cualquier procedimientos, Deberán ser escritos en términos claros, en idioma

castellano, impresos con caracteres legibles a simple vista y en ningún caso podrán contener remisiones a textos que no se entregan al consumidor, previa o simultáneamente a la celebración del contrato salvo que la remisión sea a cualquier ley de la república. De todo contrato deberá entregarse copia al consumidor.

Los contratos de adhesión, se encuentran dispersos en el ordenamiento jurídico, y se encuentra, en el derecho civil, especialmente en el contrato de arrendamiento; en el derecho administrativo, en los contratos de construcción de obra, de suministro, de supervisión, etcétera, y en derecho mercantil, como en los contratos de sociedad, de seguro, de fianza, de suministro, de préstamo mercantil, de compraventa con reserva de dominio, en el arrendamiento financiero, de tarjetas de crédito, de servicios de telefonía fija y celular, de Internet y cable, etc., de dónde es fácil deducir que los contratos de adhesión constituye una estructura jurídica moderna, que nace como producto del avance tecnológico, y de la contratación masificada. Es decir, que los contratos de adhesión nacen a partir de la necesidad de facilitar las relaciones comerciales entre las personas. Las partes no discuten su contenido, ya que una de ellas impone las condiciones contractuales y la otra se adhiere a estas. Es por ello que un importante sector de la doctrina pone en duda la existencia de un verdadero consentimiento de la parte que se adhiere.

RECOMENDACIONES

1)- De acuerdo a la investigación realizada encontramos una norma específica de los contratos de adhesión en la ley de protección al consumidor en el artículo 22 pero al hacer un análisis en específico contiene datos generalizados puesto que solo hace referencia a la forma de redacción y depósito de tales contratos a los entes contralores; a lo cual recomendamos a la asamblea legislativa que se haga una ley específico de la contratación de adhesión de tallada partiendo del supuesto que gran parte de la sociedad está siendo afectada con la adquisición de servicios deficientes por parte de los proveedores lo cual causa un impacto en la economía del salvadoreño ya en el artículo número uno de la constitución de la república de el salvador en su inciso tercero establece que en consecuencia es obligación del estado asegurar a los habitantes de la republica el goce de la libertad la salud la cultura el bienestar económico y la justicia social.

2) -Se recomienda a la presidencia de defensoría del consumidor presentar nuevas reformas a la Asamblea legislativa en atención a los cambios estructurales de la sociedad que realizan cada proveedor de servicios en cuanto a las implementaciones de nuevas cláusulas abusivas como métodos lesivos a la economía de los salvadoreños.

3) -A toda la población civil, comunidad jurídica en general recomendamos que cuando se necesite adquirir un contrato de servicio sean estos de seguros, internet, cable, teléfono, u otros se informen con antelación de la clase de contrato que desean, debido que cada uno de ellos poseen clausulas en la cual el usuario al no dar lectura y al momento de firmar renuncia a derechos futuros que aún no le han nacido, la

defensoría del consumidor como una institución garante de derechos de consumidores pone a disposición asesorías gratuitas vía telefónicas, páginas web, redes sociales para que el consumidor pregunte y se informe de la clase de contrato que desee adquirir.

4)-Se recomienda a la asamblea legislativa la creación de un cuerpo normativo completo que contenga principios, normas generales y específicas, sanciones y procedimiento sancionatorio, recursos; en la cual se aclare de una mayor manera la contratación por adhesión de manera presencial y electrónica.

5- se recomienda a la universidad de el salvador que en las materias referidas al área civil en específico la cátedra de contratos y en parte del área procesal civil y mercantil se impartan temas más específicos relacionados a estos contratos de adhesión en la cual los estudiantes del derecho puedan profundizar en su utilización y la forma de operar, para que así estos contratos en la práctica sean utilizados de una manera correcta por parte de los usuarios, a su vez se puedan atacar de forma más efectiva en los casos que estos contratos estén violando los derechos de una de las partes.

6- de igual manera se recomienda a las organizaciones del estado como el ministerio de economía que coordine de mejor manera entre la defensoría del consumidor, superintendencia del sistema financiero y otros entes del estado que tengan parte en esta problemática de los contratos de adhesión para que así puedan controlar cualquier situación anómala que estos ocasionen en su uso habitual.

BIBLIOGRAFIA.***LIBROS. -***

Burneo Burneo, José Antonio. Contratos de adhesión y mecanismos de protección al consumidor. Quito, 2008, 128 p. Tesis (Maestría en Derecho. Mención en Derecho de Mercado). Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Área de Derecho.

Vallespinos, Carlos Gustavo. El Contrato por Adhesión a Condiciones Generales. Argentina: Editorial Universidad SRL, 1984

Alarcón Polanco, Edynson Fco. Apuntes y Reflexiones sobre la contratación por adhesión en la República Dominicana. República Dominicana. Escuela Nacional de la Judicatura, 2002.

Arango Grajales, Maximiliano. La causa jurídica de las cláusulas abusivas. Colombia: Estudio Socios Jurídicos, 2016.

Cabañas García, Juan Carlos. Código Procesal Civil y Mercantil comentado de El Salvador, 2ª ed. El Salvador: Consejo Nacional de la Judicatura, 2011.

Claro Solar, Luis. Explicaciones de Derecho Civil, chileno y comparado. Editorial Jurídica de Chile, 1979

Gherzi, Carlos A. Reparación de daños contractuales producidos por la emergencia económica. España: Editorial Jurídica, 2002.

Langre y Rubio, Emilio. Manual de Derecho Mercantil Español Tomo III. Barcelona: Bosh, 1959.

Quintanilla Alejandra, Abraham Mena y Diana Castro. Inconstitucionalidad y derecho de consumo en El Salvador. Defensoría del Consumidor. 10 años de protección al consumidor. El salvador, (noviembre de 2015).

Francisco Fernández Fredes, Manual de Derecho Chileno de protección del consumidor, Santiago, Lexis Nexis, (2003),

GRANILLO DE TOBAR, ANA YESSSENIA, La Firma Electrónica, su uso en el ámbito de la Contratación Electrónica y su Aplicación por las Administraciones Publicas, Trabajo de Tesina, San Salvador, (2004).

ALTERINI, ATILIO ANÍBAL, DE LOS MOZOS, JOSÉ LUIS, Contratación contemporánea, Editorial Temis, Bogotá-Colombia, (2000)

MATEU DE ROS, RAFAEL, CENDOYA MENDEZ DE VIGO, JUAN MANUEL, Derecho de Internet. Contratación Electrónica y Firma digital, Tercera Edición, Editorial Aranzadi, Madrid, (2001)

CUBILLOS VELANDIA, RAMIRO, RINCÓN CARDENAS, ERICK. Introducción Jurídica al Comercio Electrónico, Gustavo Ibáñez, Colombia, (2002)

LEGISLACION NACIONAL. –

Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor. El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador. 2015.

Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero. El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador. 2011.

Ley de Protección al Consumidor. El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador. 2005.

Constitución de la República de El Salvador. El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador. 1983.

Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje. El salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador. 2002.

Código Civil. El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador. 1860.

Código de comercio. El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador. (1970).

LEGISLACION INTERNACIONAL. -

Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de la legislación española.

Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Decreto Numero 06-2003, publicado a página 2 de número 4, tomo 271, de fecha 11 de febrero de 2003, del Diario de Centro América.

Ley Federal de Protección al Consumidor. México: Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. 1992.

DICCIONARIOS. -

Cabanellas de Torres, Guillermo. Diccionario Jurídico Elemental, 11° ed. Argentina: Heliasta S.R.L. 1993.

Diccionario jurídico Manuel Osorio concepto de contrato de adhesión.

REVISTAS. -

ANDOVAL LOPEZ, Ricardo, (1997) "La ley de protección de los derechos del consumidor". Revista de Derecho Universidad de Concepción, N°201.

Roberto Lara Velado, Introducción al Estudio del Derecho Mercantil, 2ª ed. (El Salvador: Editorial Universitaria, 2001)

REYES VILLAMIZAR, FRANCISCO; Algunas Consideraciones sobre el Régimen Jurídico del Comercio Electrónico en Colombia, en foro de justicia, Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, (2001)

Torrealba Navas Federico. (2009). Lecciones de Contratos. Edición Personal. San José, Costa Rica.

SITIOS WEP. –

Víctor Amaury Simental Franco, Enfoque actual de la teoría general del contrato, acceso el 29 de agosto de 2020, <https://www.eumed.net/libros-gratis/2015/1449/index.htm>.

Definición de Garantías Procesales Bibliografía Electrónica, 13 de noviembre 2020 <https://derecho.laguia2000.com/derecho-procesal/garantias-procesales>

Enciclopedia jurídica. Revisado el 17 de octubre de 2020 <http://www.encyclopedia-juridica.com/d/contrato-de-adhesi%C3%B3n/contrato-de-adhesi%C3%B3n.htm>.

Verónica María Echeverría Salazar, El control a las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión con consumidores (Opinión Jurídica, Universidad de Medellín), acceso el 17 de noviembre de 2020, <http://www.scielo.org.co/pdf/ojum/v10n20/v10n20a08.pdf>

ANEXOS

- Resolución del tribunal sancionador del 21 de junio de 2009 expediente 1554/2009.

[file:///C:/Users/DELL_E7450/Downloads/1554-09%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/DELL_E7450/Downloads/1554-09%20(1).pdf) verificado 12 de abril 2021.

- Resolución del tribunal sancionador del 8 de febrero de 2012 expediente 240/2011.

file:///C:/Users/DELL_E7450/Downloads/240-11.pdf verificado 12 de abril de 2021

- Resolución del tribunal sancionador del 15 de marzo de 2013, expediente 1012/10.

file:///C:/Users/DELL_E7450/Downloads/1012-10.pdf verificado 12 de abril 2021

- Resolución del tribunal sancionador del 23 de octubre de 2009, expediente 34/2009.

file:///C:/Users/DELL_E7450/Downloads/34-09.pdf verificado 12 de abril 2021



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
DEPARTAMENTO DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES

ENTREVISTA SOBRE TEMA DE TRABAJO DE GRADUACION TITULADO:

ANALISIS DE LOS CONTRATOS DE ADHESION, SU INTEGRACION NORMATIVA EN LA LEGISLACION, Y CONSECUENCIAS JURIDICO – ECONOMICAS.

ENTREVISTA DIRIGIDA A: DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR

PREGUNTA # 1 ¿Que es la defensoría del consumidor?

PREGUNTA # 2 ¿Cómo es su manera de tratar o solucionar los problemas de los usuarios?

PREGUNTA # 3 ¿Cuál es el procedimiento a seguir por un usuario que desea interponer una denuncia en esta institución?

PREGUNTA # 4 En su opinión como funcionaria y jefa en la zona oriental de la defensoría del consumidor ¿considera que esta institución garantiza una pronta y cumplida justicia a los usuarios que se les han vulnerado sus derechos en un contrato de adhesión?

PREGUNTA # 5 ¿Considera que la defensoría del consumidor tiene las herramientas legales necesarias para proteger a los usuarios en caso de violación de sus derechos?

PREGUNTA # 6 ¿Qué tan a menudo esta institución recibe casos relacionados a violaciones de derechos dentro de contratos de servicio como agua, luz, internet o seguros?

PREGUNTA # 7 ¿Cuál es el rol de la defensoría del consumidor ante usuarios que an sido engañados mediante un contrato de adhesión como los contratos de servicios?

PREGUNTA # 8 ¿Podría comentarnos algunos procesos relevantes que se an suscitado en los últimos años dentro de la defensoría del consumidor?

PREGUNTA # 9 ¿En un procedimiento rutinario cuál de las partes tendría la responsabilidad de la carga de la prueba?

PREGUNTA # 10 ¿Existe costo alguno para el usuario al cual esta institución le lleva un proceso?



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
DEPARTAMENTO DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES

ENTREVISTA SOBRE TEMA DE TRABAJO DE GRADUACION TITULADO:

**ANALISIS DE LOS CONTRATOS DE ADHESION, SU INTEGRACION NORMATIVA EN LA
 LEGISLACION, Y CONSECUENCIAS JURIDICO – ECONOMICAS.**

ENTREVISTA DIRIGIDA A: GERENTE DE BANCOS.

PREGUNTA # 1 ¿Cómo banco utiliza contratos de adhesión para legalizar una transacción con uno de sus clientes?

PREGUNTA # 2 ¿Qué clase de contratos se utiliza para contratar seguros dentro de esta institución?

PREGUNTA # 3 ¿Es obligatorio contratar un seguro para obtener otro servicio como hipoteca?

PREGUNTA # 4 ¿El banco funciona como la misma empresa de seguros?

PREGUNTA # 5 ¿Cuáles son las obligaciones de la compañía hacia el asegurado?

PREGUNTA # 6 ¿Cuáles son los seguros más solicitados por los usuarios?

PREGUNTA # 7 ¿Puedo cambiarme de aseguradora en un momento determinado?

PREGUNTA # 8 ¿Qué clase de seguros ofrecen como institución bancaria?

PREGUNTA # 9 ¿En qué momento puedo dar de baja el servicio de un seguro?

PREGUNTA # 10 ¿Cómo institución ofrece el seguro leasing?

PREGUNTA # 11 ¿Cómo funciona esta figura y bajo qué condiciones se celebra un contrato de esta naturaleza?



OFERTA DE SEGURO DE AUTOMOTORES PLAN AUTO EMPRESA

Nombre del contratante:

Fecha de Cotización: 28/08/2020

Email:

Cotización:

Teléfono: 2661-1068

DATOS DEL VEHÍCULO

MARCA	PROCEDENCIA	AÑO	CLASE B
Mitsubishi	Agencia	2020	Pick-up doble cabina

Riesgos cubiertos	Suma asegurada	Deducible	Participación
Daños al Vehículo asegurado, así como el robo o hurto total o parcial, ¡Sin depreciación en caso de pérdida total! , hasta	\$30,000.00	3%	10% en caso de robo o hurto
Responsabilidad civil en daños a tercero en sus bienes, hasta:	\$10,000.00	Sin deducible	Sin participación
Responsabilidad civil en daños a tercero en sus personas, hasta:	\$10,000.00		
Para cada persona, hasta:	\$5,000.00		
Gastos médicos para los ocupantes del vehículo Asegurado, hasta:	\$2,500.00		
Para cada persona, hasta:	\$500.00		
¡Sin cobro de prima! Responsabilidad Civil en Exceso	\$65,000.00		

¡Posibilidad de ahorrar hasta un 50% en deducible en accidentes de tránsito!

¡Reparación en Red de Talleres de Agencias, para vehículos con hasta 7 años de antigüedad!

Prima neta:	\$951.16	Opciones de pago fraccionado
IVA:	\$123.65	12 cuotas de \$89.57
Prima a pagar:	\$1,074.81	Opciones de pago disponibles: 2, 4, 6, 8, 10 y 12 cuotas

Coberturas adicionales ¡Sin cobro de prima!	Límite:
Riesgos catastróficos, hasta	\$30,000
Gastos legales, hasta	\$1,500
Gastos de protección y grúa por accidente de tránsito	\$1,500
Robo o hurto de llanta de repuesto externa	\$1,500
Nota: Aplica deducible según póliza. Aplica participación del 10%	
Rotura de vidrios del vehículo asegurado sin deducible ni participación	CUBIERTO
Muerte accidental, varias personas	\$25,000
Para cada persona, máximo	\$15,000
Gastos funerarios:	\$2,500.00
Para cada persona, máximo	\$500
Invalidez total y permanente	\$15,000
Gastos de repatriación o recuperación del vehículo en el extranjero	\$2,000
Gastos de recuperación del vehículo en El Salvador	\$500
Gastos de transporte por pérdida de uso del vehículo	\$100
Cobertura por inexperiencia o minoría de edad	CUBIERTO
Cobertura a distintivos comerciales	CUBIERTO
Daños, robo de accesorios y equipo especial	CUBIERTO
Responsabilidad civil cruzada	CUBIERTO
Reinstalación automática de suma asegurada	CUBIERTO
Límite territorial Centroamericano, incluyendo Belice, Panamá y México	CUBIERTO
Cobertura automática para nuevas adquisiciones, hasta 10 días	CUBIERTO
Cobertura de daños al vehículo ocasionados cuando este transite por caminos en malas condiciones o no entregados para el tránsito público	CUBIERTO

SISA ASISTENCIA

Servicio de Asistencia (Para vehículos de hasta 3.5 toneladas)	Monto máximo por evento	Máximo de eventos por vigencia
Grúa por avería	Sin límite a nivel nacional. <small>Hasta \$300 en el territorio centroamericano y México (excluye Belice)</small>	Sin límite
Abasto de combustible	\$50.00	
Cambio de llanta	\$50.00	
Cerrajería de vehículo	\$100.00	
Paso de corriente	\$50.00	
Extracción de vehículo	\$250.00	
Remolque pesado	\$400.00	
Hospedaje por avería, accidente o robo en viaje a más de 25 km del domicilio	\$300.00	
Transporte a residencia por avería, accidente o robo en viaje a más de 25 km del domicilio	\$300.00	
Servicio de transporte en caso de pérdida total o parcial (taxi)	\$50.00	Un evento
Limpieza de vehículos por traslado de heridos	\$50.00	Sin límite
Servicio de asistencia programada	\$45.00	Cuatro eventos
Recuperación de parte policial para asegurados, únicamente en el área metropolitana de San Salvador	Sin límite	Sin límite
Asesoría en la denuncia de robo total del vehículo	Sin límite	Sin límite

CONDICIÓN ESPECIAL DE DESCUENTO EN DEDUCIBLE

I. Cuando ocurra un siniestro cubierto por la póliza y que sea a consecuencia de accidente de tránsito, la Compañía otorgará un descuento del CINCUENTA POR CIENTO (50%) sobre el deducible aplicado, si el asegurado cumple las siguientes condiciones:

1. El vehículo deberá estar catalogado como clase A, SUV o B.
2. El asegurado deberá llamar al Servicio SISA Asistencia, desde el lugar y en el momento del accidente de tránsito.
3. El asegurado deberá elegir cualquiera de los talleres de la red de SISA para obtener un presupuesto sobre la reparación del daño o para efectuar la reparación del mismo.

II. Para que el vehículo goce del descuento al ser llevado a un taller de la Red de Agencias perteneciente a los talleres de la red de SISA, además de cumplir con todas las condiciones y requisitos de anterior numeral, será necesario:

1. Que el vehículo sea de agencia.
2. Que la antigüedad del vehículo sea de siete años o menos.

El asegurado pagará por evento un deducible mínimo de \$100 mas IVA o un deducible máximo de \$500 mas IVA, de conformidad a lo establecido en las condiciones especiales de la póliza.

¡TÚ ELIGES! Ahora puedes pagar las primas de tus seguros en

- **SISA Web:** www.sisa.com.sv/sisapagos, con las tarjetas VISA o Mastercard
- **SISA Phone:** 2241-0000; de 8:30 am a 5:00 pm, con cualquier tarjeta de crédito
- **En persona:**
 - a. **SISA en Santa Tecla, Caribe y Santa Ana bypass:** con efectivo, cheque o con tarjetas de crédito
 - b. **Agencias y miniagencias del Banco Cuscatlán:** con cheque o efectivo en las
 - c. **Red de pagos de Puntopres:** en efectivo en farmacias, supermercados, ferreterías, almacenes, Banco de Fomento Agropecuario, Prado, etc.
- **Cargo automático o canje de Millas Multipremios:** completa el **Formulario** que está en <http://bit.ly/sisapagos>, disponible para:
 - a. **Cargo automático a tarjetas de crédito y débito** de cualquier emisor de El Salvador
 - b. **Pago en cuotas sin intereses** del Banco Cuscatlán
 - c. **Canje de Millas Multipremios** del Banco Cuscatlán
 - d. **Cargo automático a cuentas bancarias** (corriente o de ahorros) del Banco Cuscatlán

NOTAS

- Esta cotización será válida por el período de OCHO días calendario a partir de la fecha de solicitud.
- La cobertura y el valor asegurado del riesgo están sujetos a la inspección técnica.
- La presente cotización no constituye una propuesta definitiva de celebración de contrato, debido a que el monto de la prima de seguro sugerida en este documento, así como las condiciones bajo las cuales se ofrece el seguro, pueden variar con base en los resultados de la inspección del bien a asegurar, de los análisis efectuados por la Compañía sobre el estado individual del riesgo y de las declaraciones o documentos que sean presentados por el cliente, todo lo anterior de conformidad a las políticas internas de la Compañía para el aseguramiento de los riesgos. Si usted está de acuerdo con esta cotización deberá firmarla y proporcionar a la Compañía la información que ésta le requiera para el análisis del estado del riesgo, incluyendo la presentación del bien a asegurar para su correspondiente inspección. Si después de efectuado el análisis del riesgo y la inspección del bien a asegurar la Compañía no tuviere motivos para modificar esta cotización, procederá a aceptar el riesgo, comunicándolo por escrito al cliente y emitirá la póliza correspondiente. En el caso que la Compañía, sobre la base del resultado del análisis del riesgo y/o la inspección del bien a asegurar, no pudiese celebrar el contrato de seguro por considerar el riesgo como no asegurable de conformidad a sus políticas internas, lo comunicará por escrito al cliente. Si el riesgo fuere asegurable, pero en condiciones diferentes a las contenidas en esta cotización, la Compañía procederá a emitir una oferta personalizada al cliente.
- Toda obligación derivada de este seguro será pagadera, en caso de volverse exigible, única y exclusivamente por y en SEGUROS E INVERSIONES, SOCIEDAD ANÓNIMA, sujeto a las leyes, y bajo la jurisdicción exclusiva de los Tribunales de la República de El Salvador. De ninguna manera se podrá hacer responsable a cualquier entidad afiliada o vinculada a SEGUROS E INVERSIONES, SOCIEDAD ANÓNIMA.

ACEPTACIÓN

Firma: _____ DUI: _____

Fecha de Aceptación: _____

INFORMACIÓN DE USO INTERNO

Empresa intermediaria: Cubías Martínez, David Guillermo

Asesor: Cubías Martínez, David Guillermo

Ejecutivo de Negocios: Amílcar Rivas

¿Ya fue inspeccionado el automotor? Sí _____ No _____

Código: 013154

Canal: S3

Código de Plan: 068



CONTRATOS PARA PRESTACION DE SERVICIOS Y/O LA VENTA O SUMINISTROS DE PRODUCTOS DE TELECOMUNICACIONES POR PARTE DE CTE, S.A. DE C.V.,

Código Vendedor: _____ Código Comercializador: _____

Claro que sí

Datos Personales

Nombre del cliente: _____ Fecha: _____
 Profesión u oficio: _____ Estado Civil: _____ Sexo: M F
 Nacionalidad: Salvadoreño DUI: _____ Fecha Nacimiento: _____
 Tel./Facturación: _____ Tel./Contacto: _____ NIT: _____ dd/mm/aa
 Tipo de propiedad: Propia Rentada _____ Años de residir en la dirección _____ Correo Electrónico: SI NO
 Es indispensable brindar correo electrónico a ejecutivo de ventas para activar Claro Video. Si no tiene correo electrónico, favor gestionar su creación y acceso a Claro Video/ Claro Play por cuenta propia o llama al 2250-5555

Dirección

Ciudad: _____ Colonia o Barrio: _____ Municipio: _____
 Calle: _____ # de casa _____ Complemento _____
 Dirección de Facturación: La misma Diferente _____
 Dirección diferente Facturación: _____

Fuente de ingresos

Fuente de ingreso: _____ Cargo: _____ Tiempo de Laborar: _____
 Nombre de la Empresa: _____
 Teléfono de Trabajo: _____ Total de ingresos: _____
 Referencias Personales y/o Comercial: Nombre: _____ Tel: _____

Paquete y Servicios

VELOCIDADES	Claro Hogar Triple con Claro Video (TV + Internet + LF + Claro Video)		Claro Hogar Doble con Claro Video (TV + Linea Fija + Claro Video)	
	Digital Plus	Avanzado HD	Avanzado HD	Avanzado HD Plus
3 MEGAS	N/A	N/A	\$32.00	\$42.00
5 MEGAS	\$41.00	\$55.00	\$44.00	\$50.00
10 MEGAS	\$55.00	\$70.00	N/A	N/A
25 MEGAS	\$87.00	\$99.00	N/A	N/A

Claro Hogar Doble con Claro Video (TV + Linea Fija + Claro Video)			
TV Cable		TV Satelital	
Digital Plus	Avanzado HD	Avanzado HD	Avanzado HD Plus
\$28.00	\$40.00	\$28.00	\$40.00

Velocidad de 10 y 25 megas, aplica únicamente en tecnología coaxial
Beneficio Claro Hogar Triple Cable TV con Claro Video (TV + Internet + LF + Claro Video) SM: Llamadas limitadas a red Claro + Claro Video + 30.08 minuto a USA y Canadá, incluye teléfono fijo. **Claro Hogar Triple Cable TV con Claro Video (TV + Internet + LF + Claro Video) 10 y 25M:** Llamadas ilimitadas a red Claro en Centroamérica + Premium Fox + Claro Video + 30.08 minuto a USA y Canadá, incluye teléfono fijo. **Claro Hogar Triple Satelital con Claro Video (TV Satelital + Internet + LF + Claro Video):** Llamadas ilimitadas a red Claro + Claro Video + 30.08 minuto a USA y Canadá, incluye teléfono fijo. **Claro Hogar Doble Internet (sin Claro Video):** Llamadas limitadas a red Claro en Centroamérica + 30.08 minuto a USA y Canadá, incluye teléfono fijo.

Beneficio Claro Hogar Doble con Claro Video (TV + Linea Fija + Claro Video): Llamadas limitadas a red Claro en Centroamérica + 30.08 minuto a USA y Canadá, incluye teléfono fijo. **Claro Hogar Doble Satelital con Claro Video (TV Satelital + Linea Fija + Claro Video):** Llamadas ilimitadas a red Claro en Centroamérica + 30.08 minuto a USA y Canadá, incluye teléfono fijo.

Países participantes en Centroamérica: El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua y Costa Rica.

Costo de Instalación: 0.00 Pago(s) de \$ _____
 Tiempo de contratación: 24 meses

EQUIPOS	CONTADO	24 MESES	36 MESES
Laptop Hp15	\$ 490.00	\$ 25.00	\$ 18.00
Laptop HP14	\$ 756.00	\$ 39.00	\$ 29.00
Laptop Dell 2 en 1	\$ 466.00	\$ 22.00	\$ 16.00
Laptop Dell 3552	\$ 477.00	\$ 25.00	\$ 18.00
Desktop All in One	\$ 491.00	\$ 25.00	\$ 18.00
Play Station	\$ 671.00	\$ 35.00	\$ 25.00
Nintendo Switch	\$ 707.00	\$ 37.00	\$ 27.00
Smart tv Samsung 43"	\$ 496.00	\$ 26.00	\$ 19.00
Smart tv Samsung 55"	\$ 855.00	\$ 44.00	\$ 32.00
Smart tv 55" 4K	\$ 930.00	\$ 48.00	\$ 35.00

TV Cable	TV Satelital		
Digital Plus	Básico HD	Avanzado HD	Avanzado HD Plus
\$18.00	\$16.55	\$20.00	\$29.50

CONTADO	
TELEFONO FIJO INALAMBRICO 1 BASE	\$ 20.00

PROMOCIÓN PAQUETES: _____ EQUIPOS: _____
 Precios incluyen IVA y Contribución Especial para la Seguridad Ciudadana y Convivencia (CESC). El precio de computadoras, Televisores y Consolas no es gravado con la CESC

El presente contrato de servicio es válido a partir de la instalación del servicio, la cual estará sujeta a factibilidad técnica y a la aprobación del análisis crediticio del cliente.

Servicios Adicionales

Claro Satelital	Precio Unitario Mensual
Paquete Premium (HBO Max Satelital)	\$ 9.50
Paquete Premium (Fox + Satelital)	\$ 9.50
Paquete Total Satelital	\$17.00

TV Cable	Precio Unitario Mensual	Cantidad	Tarifa Total Mensual
Paquete Premium HBO MAX HD	\$ 12.00		
Paquete Premium Fox + HD	\$ 12.00		
Equipo Digital HD Adicional	\$ 8.00		
Equipo Digital Adicional	\$ 2.50		
Paquete Premium HBO MAX (SD)	\$ 8.00		
Paquete Premium FOX (SD)	\$ 8.00		
Cableado Adicional (\$5.00 aplica una sola vez)			

PAQUETES PREMIUM ADULTOS	
CANAL	Costa Mensual
Venus	\$ 8.50
Playboy	\$ 8.50
HOT Pack (Venus + Playboy)	\$12.00

Este contrato incorpora las disposiciones de los TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACION DEL GRUPO CLARO (TCC CLIENTES) EL CLIENTE declara que es su deseo celebrar el presente Contrato de Servicio bajo las disposiciones que se establecen en los terminos indicados, los cuales ha recibido de parte de CLARO en este acto. EL CLIENTE acepta todas y cada una de las disposiciones contenidas en el presente CONTRATO DE SERVICIO y para constancia firma a continuación:

VENDEDOR NO ESTA AUTORIZADO A RECIBIR EFECTIVO

NOMBRE Y FIRMA DEL CLIENTE _____

ENERO 2017

CARGOS EVENTUALES: Según los productos contratados, los cargos eventuales son: Reinstalación de línea fija pospago: \$26.00 + IVA. Cambio de línea especial (mora fija pospago) a línea pospago normal: \$13.28 + IVA. Costo de Reinstalación de DTH y HFC (sin línea fija): \$7.00 + IVA. Costo de Reconexión por mora en servicios de DTH (sin línea fija), Paquetes Dobles y Triples (DTH y HFC): \$6.00 + IVA.

CLARO VIDEO / CLARO PLAY: Servicios incluidos en paquetes Claro Hogar Triple. Es indispensable brindar como electrónico a ejecutivo de ventas para activar cualquiera de los servicios. Si no tiene correo electrónico el CLIENTE deberá gestionar su creación y acceso a: a) Claro Video por cuenta propia en www.clarovideo.com.sv o llamar al 2250-5555. No incluye contenido de alquiler (pago por evento). Precio de pago por evento de estrenos es \$3.10. Precio no incluye IVA ni CESC. b) Claro Play: Es necesario registrarse por cuenta propia en www.claro.com.sv opción Claro Play o llamar al 2250-5555.

CONDICIONES APPLICABLES A LA PORTABILIDAD DEL NÚMERO: Si el CLIENTE porta el número de la línea fija, de ninguna manera queda liberado del cumplimiento de las obligaciones que haya contraído en el presente CONTRATO DE SERVICIO, por lo que se obliga a pagar todos los adeudos pendientes derivados de la prestación del servicio de telefonía fija y además se obliga a pagar en concepto de penalidad por terminación anticipada, el monto resultante de aplicar a la base de diez dólares (\$10.00), el porcentaje detallado en la cláusula 1.2.1 del TCG-CLIENTE según corresponda al momento de solicitar la baja; debiendo además proceder, en su caso, a la devolución de los equipos propiedad de CLARO. El CLIENTE acepta que en razón de lo anterior, podría recibir facturas de parte de CLARO, que incluirán las cantidades adeudadas hasta la fecha de portación y como resultado de la terminación del presente CONTRATO DE SERVICIO, hasta por un periodo de noventa (90) días calendario después de la fecha de la portación.

CONDICIONES APPLICABLES AL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN (TV): Es entendido y aceptado por el CLIENTE que la exhibición y comunicación pública de obras cinematográficas, obras audiovisuales, obras musicales o cualquier otra obra protegida transmitidas a través del SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN identificado como CLAROTV, puede ser sujeta al pago de tarifas, regalías u otras cantidades, recolectadas por entidades de gestión colectiva, nacionales o extranjeras, u otras organizaciones privadas o públicas cuya finalidad es el cobro de las mismas y el otorgamiento de las respectivas licencias de uso derivadas de derechos de autor y derechos conexos. En el caso en que tales entidades reclaman un pago por los conceptos antes indicados, el CLIENTE será el obligado a efectuar los pagos que correspondan, directamente a dichas entidades, liberando de toda responsabilidad a CLARO. Se prohíbe expresamente al CLIENTE revender, licenciar, alquilar o de cualquier forma reorientar a terceros el SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN.

CLÁUSULA COMPRAVENTA DE EQUIPO CON FINANCIAMIENTO (COMPUTADORA O TV ó NINTENDO SWITCH) con financiamiento CLARO vende al CLIENTE, libre de gravamen equipo de su propiedad, al precio indicado en el presente CONTRATO, haciéndole la tradición del dominio, posesión, uso y en su momento la entrega material del mismo. El EQUIPO, es entregado al titular del servicio bajo las siguientes condiciones: a) Los servicios deben estar instalados; b) Presentar cupón original en agencias Claro seleccionadas. En caso que el CLIENTE presente una mora igual o mayor a 60 días en las facturaciones del paquete contratado, CTE podrá a su discreción: a) proceder al retiro del EQUIPO, o b) al cobro de los saldos pendientes de pago por parte del CLIENTE hasta la fecha de finalización del plazo de vigencia señalado en el presente Contrato. a. Financiamiento. El CLIENTE recibe un financiamiento del precio de venta del Equipo, por el plazo, número de cuotas y monto indicados en el presente Contrato. Los pagos mensuales los hará el CLIENTE, en la misma fecha en que efectúe los pagos del servicio de telecomunicaciones contratado, en cada uno de los meses comprendidos dentro del plazo establecido en el presente contrato. El CLIENTE autoriza a CLARO a incluir las cuotas mensuales correspondientes al financiamiento del Equipo en las facturas correspondientes a servicios de telecomunicaciones prestados al CLIENTE por parte de CTE. b. Mora En caso que el CLIENTE presente una mora igual o mayor a sesenta (60) días en el pago de las cuotas pactadas, el plazo de las cuotas restantes caducará y la obligación se volverá exigible en su totalidad como de plazo vencido, dándole el derecho a CLARO de exigir al CLIENTE su pago, encontrándose este en la obligación de efectuar el pago de dicha cantidad al primer requerimiento de parte de CLARO. En caso que el CLIENTE no efectúe el pago de las cuotas restantes, CLARO podrá proceder al retiro del Equipo. El CLIENTE podrá recuperar el Equipo pagando la totalidad de los saldos en mora, siempre y cuando este pago sea efectuado dentro de los sesenta (60) días posteriores al retiro del Equipo. c. Obligaciones del CLIENTE. (i) Pagar a más tardar en el día convenido las cuotas de financiamiento del precio de la compraventa; (ii) Emplear el mayor cuidado en la conservación del Equipo durante el plazo de vigencia del financiamiento; (iii) Utilizar el EQUIPO para hacer uso del servicio de telecomunicaciones prestado por CLARO en cualquiera de sus modalidades, el cual deberá ser contratado por el CLIENTE al menos durante el plazo de vigencia indicado en el presente contrato; (iv) Contar con red de polarización a tierra para las tomas de ciento diez (110) voltios que usará el EQUIPO de computación; (v) Contar con unidad de respaldo UPS y regulador de voltaje para el EQUIPO de computación, de preferencia con capacidad mayor de sesientos vatios (600 VA); (vi) Contar con una regla o múltiples tomas para conectar otros dispositivos computacionales. d. Garantía del EQUIPO de computación. Esta garantía cubre cualquier defecto de fábrica del EQUIPO de computación no incluyendo daños por mal manejo, borrado de archivos, daño de sistema operativo, daños causados por virus o de software en general. El CLIENTE deberá reportar sus reclamos por defectos en el EQUIPO de computación cubiertos por la garantía del fabricante, directamente a ésta, sin que tal condición constituya una exoneración de responsabilidad por parte de CLARO.

CONDICIONES APPLICABLES A LA COMPRAVENTA DE EQUIPO (COMPUTADORA O TV ó NINTENDO SWITCH) AL CONTADO: CLARO vende al CLIENTE, libre de gravamen el Equipo (computadora o TV) al precio indicado en el presente Contrato, haciéndole la tradición del dominio, posesión, uso, goce y la entrega material del mismo.

CONDICIONES APPLICABLES AL COMODATO DE EQUIPO. CLARO entrega en comodato al CLIENTE en perfectas condiciones, equipo y materiales necesarios para el acceso, a los SERVICIOS DE INTERNET, DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN y/o cualquier otro similar o prestado en el futuro por CLARO. La instalación del EQUIPO podrá ser realizada directamente por el CLIENTE, por CLARO o por las empresas que ésta designe para tales efectos, en función de la modalidad de instalación contratada por el CLIENTE y que se detalla en el presente contrato. Se entenderá que el EQUIPO se encontrará en la dirección proporcionada por el CLIENTE a CLARO, por lo tanto el compromiso de CLARO es brindar el servicio contratado en dicha dirección. En caso de terminación por cualquier causa del presente contrato, el CLIENTE se obliga a devolver el EQUIPO en una agencia CLARO autorizada para estos efectos (centros comerciales y cabeceras departamentales). a. **Cuidado y conservación del EQUIPO.** El CLIENTE deberá emplear el mayor cuidado en la conservación del EQUIPO recibido en Comodato, respondiendo éste de la culpa levisísima respecto a la conservación y cuidado del mismo. Asimismo el CLIENTE se compromete a mantenerlos conectados al protector/regulador de voltaje correspondiente. b. **Prohibición.** El CLIENTE no podrá arrendar el EQUIPO, ni ceder los derechos emanados del mismo, ni aún a título gratuito, ni comprometer el dominio o posesión del mismo en forma alguna, de manera que los derechos de CLARO sobre el EQUIPO puedan verse cuestionados, lesionados o puestos en peligro. c. **Mantenimiento y reparaciones.** El cuidado del EQUIPO entregado en comodato, será de única y exclusiva responsabilidad del CLIENTE. Si durante el plazo de vigencia del presente contrato, el EQUIPO necesita reparaciones por uso indebido o irregular, éstas serán por cuenta del CLIENTE, sin que pueda exigir a CLARO ningún tipo de compensación por las mismas. Las reparaciones antes mencionadas serán de responsabilidad de CLARO si éstas provienen de defectos de fábrica, mala calidad o condiciones ruinosas del EQUIPO que sean consideradas como preexistentes al inicio del plazo de vigencia del contrato, por parte que al respecto se haga por CLARO. d. **Obligaciones del cliente.** En caso que el cliente presente una mora igual o mayor a sesenta (60) días en el pago del servicio adquirido, el CLIENTE acepta y reconoce que CTE y/o PERSONAL procederán al retiro del EQUIPO, en este caso el CLIENTE podrá solicitar la reinstalación del mismo pagando la totalidad de los saldos en mora.

FACTURACIÓN: El CLIENTE autoriza a CLARO para que la factura o documentos de cobro que sean emitidos por la prestación de los servicios contratados, le sea enviada únicamente por medio electrónico a la dirección de correo electrónico proporcionado en el presente documento. El CLIENTE declara que comprende que la factura remitida por medios electrónicos, sustituye a la factura impresa y que por tanto ya no la recibirá en forma impresa en la dirección de su domicilio. Asimismo el CLIENTE declara que la dirección de correo electrónico proporcionada a CLARO en este documento, es válida, y se compromete a notificar, con al menos un mes de anticipación a CLARO cualquier cambio de dirección electrónica que efectúe, ya que de lo contrario, acepta que se tenga como válido el envío de la factura o de los documentos de cobro a la dirección de correo electrónico proporcionada en este documento. CLARO entregará fotocopia de la factura o los documentos de cobro de manera impresa al CLIENTE, a solicitud de éste, en los Centros de Atención de CLARO autorizados. El CLIENTE podrá solicitar, con al menos un mes de anticipación, el cambio de modalidad, de factura electrónica a física, completando el formulario que para tales efectos ponga a su disposición CLARO, en el que deberá indicar la dirección física a la que requiere le sean enviadas la factura o documentos de cobro. La modalidad de factura digital, aplica únicamente a clientes residenciales.

PENALIDAD POR TERMINACIÓN ANTECIPADA POR PARTE DEL CLIENTE. Si el CLIENTE diera de baja al SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA, al SERVICIO DE INTERNET, al SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN y/o a cualquier otro servicio que no haya sido singularizado expresamente en este contrato, antes de la finalización del plazo de vigencia obligatorio, se obliga a pagar a CLARO la suma de cualquier cargo que se haya derivado del SERVICIO que corresponda y que se encuentre pendiente de pago a la fecha de terminación efectiva del servicio de que se trate y además se obliga a pagar en concepto de penalidad por terminación anticipada, un porcentaje adicional establecido en función de los meses que le faltan para finalizar el plazo de vigencia obligatorio del servicio, de acuerdo a la siguiente tabla:

Plazo en meses	Mes en que da de baja al cliente																																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36		
6	85%	68%	51%	34%	17%	0%																																
12	85%	77%	69%	61%	53%	45%	37%	29%	21%	13%	5%	0%																										
18	85%	80%	75%	70%	65%	60%	55%	50%	45%	40%	35%	30%	25%	20%	15%	10%	5%	0%																				
24	85%	81%	78%	74%	70%	67%	63%	59%	55%	52%	48%	44%	41%	37%	33%	29%	26%	22%	18%	15%	11%	7%	4%	0%														
36	85%	83%	80%	78%	75%	73%	71%	68%	66%	63%	61%	59%	56%	54%	51%	49%	47%	44%	42%	39%	37%	35%	32%	30%	27%	25%	23%	20%	18%	15%	13%	11%	8%	6%	3%	0%		

En caso que CLARO hubiere entregado al CLIENTE EQUIPOS ADICIONALES para la prestación del SERVICIO DE INTERNET y/o cualquier otro servicio similar o prestado en el futuro por CLARO, y el CLIENTE desea dar por terminado el CONTRATO DE SERVICIO o ACUERDOS ESPECÍFICOS DE SERVICIO que corresponda, antes de la finalización del plazo de vigencia obligatorio correspondiente, el CLIENTE se obliga a devolver los equipos propiedad de CLARO en buenas condiciones de uso, o de conservarlos deberá cancelar el valor de los mismos.

ACEPTACIÓN POR PARTE DEL CLIENTE

El presente CONTRATO DE SERVICIO incorpora los TÉRMINOS Y CONDICIONES DE CONTRATACIÓN DEL GRUPO CLARO, los cuales al CLIENTE ha recibido de parte de CLARO en este acto y que constituyen los aplicables de manera general a la prestación de servicios de telecomunicaciones brindados por CLARO e indican además condiciones aplicables a los SERVICIOS indicados en el presente contrato y para constancia firma a continuación:

FIRMA DE CLIENTE

SOLICITUD DE SEGURO



PLAN DENTAL SI NO
(Opcional)

Cobertura Gastos Ambulatorios y Hospitalarios

Cobertura solo Gastos Hospitalarios

PLAN SOLICITADO: \$100,000 \$250,000 \$500,000 Forma pago de prima: Mensual

SEGURO DE VIDA

Suma para Asegurado titular: \$15,000 \$20,000 \$30,000 \$40,000

(Obligatorio)

Suma para Cónyuge: \$15,000 \$20,000 \$30,000 \$40,000

(Opcional, no mayor que titular)

I. INFORMACION SOBRE EL PROPUESTO ASEGURADO TITULAR

Nombre del Asegurado Titular: _____

Fecha de Nacimiento: _____ Edad _____ años Estatura _____ m Peso _____ lb

Estado civil: _____ Género: M ___ F ___ Ocupación: _____

No. DUI _____ No. NIT _____

Dirección residencial _____

Ciudad _____ Teléfono _____ Correo electrónico _____

Nombre y dirección del lugar de trabajo: _____

Cargo que desempeña: _____ Teléfono: _____

Dirección para envío correspondencia: Residencia Trabajo

II. FAMILIARES DEPENDIENTES A ASEGURAR

Nombre completo	Parentesco	Fecha de nacimiento	Género (M/F)	Estatura (m)	Peso (lb)

III. INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE SALUD DE LOS PROPUESTOS ASEGURADOS

1. Nombre y dirección de los médicos que lo atienden a Usted o a cualquiera de sus dependientes a incluir en el seguro:

2. Usted o algún familiar dependiente a asegurar ha estado cubierto bajo algún Seguro de Gastos Médicos?

SI ___ NO ___

En caso afirmativo, indicar el nombre de la persona asegurada, Aseguradora y la fecha de emisión del seguro:

3. ¿Usted o cualquiera de los miembros de su familia nombrados en esta solicitud han presentado reclamaciones en pólizas de Seguro de Gastos Médicos, Accidentes personales o Invalidez?

SI ___ NO ___

Nombre del Reclamante	Aseguradora	Fecha	Cantidad recibida	Enfermedad / Padecimiento

4. ¿A usted o a cualquiera de los miembros de su familia a incluir en este seguro le han rechazado, diferido o emitido con limitaciones o recargo en la prima algún Seguro de Gastos Médicos o Vida?

SI ___ NO ___

Por favor detalle:

Persona a la que aplica	Aseguradora	Fecha	Tipo de seguro	Razón

5. Usted o algún miembro de su grupo familiar a asegurarse se encuentra actualmente bajo algún tratamiento médico o se le ha recomendado algún procedimiento quirúrgico o de cualquier otro tipo?

SI ___ NO ___

Por favor detalle:

Persona a la que aplica	Padecimiento	Medicamento(s)	Dosis	Duración del tratamiento

6. Indique si Usted o alguno de sus familiares dependientes a asegurar han padecido o padecen actualmente de alguna de las siguientes enfermedades o condiciones. (Marcar SI o NO donde corresponda, y subrayar el(los) padecimiento(s))

		Asegurado Titular		Dependientes		Nombre de la persona para quien es afirmativa la respuesta
		Si	No	Si	No	
1.	¿Padecimientos de la vista, oídos, nariz o garganta?	Si	No	Si	No	
2.	¿Mareos, desmayos, convulsiones, dolores de cabeza severos, enfermedad cerebral, defectos al hablar, parálisis, apoplejía, embolia, trastornos mentales o nerviosos?	Si	No	Si	No	
3.	¿Dificultades para respirar, bronquitis crónica, sinusitis, asma, expectorar sangre, pleuresia, enfisema, tuberculosis, neumotórax o trastornos respiratorios crónicos?	Si	No	Si	No	
4.	¿Dolores en el pecho, infarto cardíaco, arritmia cardíaca, presión arterial alta o baja, fiebre reumática, soplo cardíaco, o cualquier otro trastorno del corazón, vasos arteriales o venas?	Si	No	Si	No	

5.	¿Ictericia, hemorragia intestinal, gastritis, úlcera, colitis, reflujo gastroesofágico, dispepsia, hernias, estreñimiento, hemorroides, indigestión recurrente o cualquier otro trastorno del estómago, esófago, intestinos, hígado, páncreas, vesícula biliar, recto y ano?	Si	No	Si	No
6.	¿Azúcar, albúmina, sangre o pus en la orina; enfermedades de transmisión sexual, nefritis, cálculos renales o cualquier otro trastorno del riñón, vejiga, sistema urinario, próstata u órganos reproductivos?	Si	No	Si	No
7.	¿Diabetes, hipoglicemia, dislipidemia, ácido úrico elevado, enfermedades tiroideas u otro trastorno endócrino?	Si	No	Si	No
8.	¿Neuritis, ciática, reumatismo, artritis, gota, fiebre reumática?	Si	No	Si	No
9.	¿Deformación, cojera, amputación o menoscabo físico, trastornos de los músculos o huesos, lesiones óseas de la cabeza, columna vertebral, discos intervertebrales, espalda y articulaciones?	Si	No	Si	No
10.	¿Trastornos de la piel, glándulas linfáticas, quistes, tumores o cáncer?	Si	No	Si	No
11.	¿Alergias, anemia o cualquier otro trastorno de la sangre, médula ósea, bazo o sistema linfático?	Si	No	Si	No
12.	¿Infección VIH, Síndrome de Inmuno Deficiencia Adquirida (SIDA), Condiciones médicas asociadas al SIDA, o prueba que resultó positiva para la detección de infección por el virus del SIDA, Hepatitis B ó C, Lupus o cualquier otra enfermedad por deficiencia inmunitaria o por enfermedades autoinmunes?	Si	No	Si	No
13.	¿Padece o ha padecido Usted o cualquier miembro de su grupo familiar algún trastorno mental o físico, o cualquier enfermedad o malformación congénita?	Si	No	Si	No
14.	Además de lo mencionado en los numerales previos, durante los últimos 5 años:				
	a) ¿Ha tenido exámenes médicos o consultas, o ha sufrido alguna enfermedad, lesión o intervención quirúrgica?	Si	No	Si	No
	b) ¿Ha sido paciente de un hospital o clínica?	Si	No	Si	No
	c) ¿Se ha hecho electrocardiogramas, radiografías u otras pruebas diagnósticas?	Si	No	Si	No
	d) ¿Se le ha indicado alguna prueba diagnóstica, hospitalización o cirugía que no se ha realizado aun?	Si	No	Si	No
15.	¿Usted o algún miembro de su grupo familiar a asegurarse está usando o ha usado alguna vez cualquier tipo de droga, barbitúricos, anfetaminas o drogas que producen alucinamiento como estupefacientes y/o psicotrópicos (incluyendo marihuana)?	Si	No	Si	No
16.	¿Ha recibido o necesita asesoramiento, consejo o tratamiento, en relación al uso de drogas, alcohol, ansiolíticos, antidepresivos, inductores del sueño, etc?	Si	No	Si	No
17.	¿Han padecido alguna vez sus padres, hermanos o hermanas, de diabetes, cáncer, hipertensión arterial, enfermedades cardíacas, renales o mentales? (indique qué familiar y el padecimiento al que se refiere).	Si	No	Si	No
18.	¿Ha sido usted o cualquier miembro de su grupo familiar a asegurarse, receptor o donador de órganos?	Si	No	Si	No
19.	¿A usted o a alguno de los miembros del grupo familiar a asegurarse le han hecho transfusiones de sangre o terapia con hemoderivados?	Si	No	Si	No
20.	¿Ha recibido usted o cualquier miembro de su grupo familiar a asegurarse, tratamientos de radioterapia y/o quimioterapia?	Si	No	Si	No

PARA MUJERES (TITULAR o DEPENDIENTE)					
21	¿Trastornos en los órganos reproductivos, menstruación, embarazos o patologías de las mamas?	Si	No	Si	No
22	¿Está actualmente embarazada? (En caso afirmativo indicar fecha estimada del parto)	Si	No	Si	No
HÁBITOS Y ACTIVIDADES ESPECIALES					
23	¿Usted o cualquiera de los miembros de su familia fuma actualmente o ha fumado, consume o ha consumido en el pasado alcohol u otras drogas? (indicar cantidades)	Si	No	Si	No
24	¿Practica usted o alguno de sus familiares dependientes, alpinismo, carreras de autos, motociclismo, buceo, paracaidismo, vuelo delta u otra actividad o deporte considerado de alto riesgo o peligroso?	Si	No	Si	No
25	¿Es o piensa entrenarse para piloto o miembro de tripulación de aeronaves de uso privado o comercial?	Si	No	Si	No

DE CADA RESPUESTA AFIRMATIVA, FAVOR ESPECIFIQUE LA SIGUIENTE INFORMACION:

# Pregunta	PERSONA A LA QUE APLICA	ENFERMEDAD/PADECIMIENTO	Fecha del tratamiento
DURACIÓN	NOMBRE DEL MÉDICO	HOSPITAL O CLINICA	
# Pregunta	PERSONA A LA QUE APLICA	ENFERMEDAD/PADECIMIENTO	Fecha del tratamiento
DURACIÓN	NOMBRE DEL MÉDICO	HOSPITAL O CLINICA	
# Pregunta	PERSONA A LA QUE APLICA	ENFERMEDAD/PADECIMIENTO	Fecha del tratamiento
DURACIÓN	NOMBRE DEL MÉDICO	HOSPITAL O CLINICA	
# Pregunta	PERSONA A LA QUE APLICA	ENFERMEDAD/PADECIMIENTO	Fecha del tratamiento
DURACIÓN	NOMBRE DEL MÉDICO	HOSPITAL O CLINICA	
# Pregunta	PERSONA A LA QUE APLICA	ENFERMEDAD/PADECIMIENTO	Fecha del tratamiento
DURACIÓN	NOMBRE DEL MÉDICO	HOSPITAL O CLINICA	

DESIGNACIÓN DE BENEFICIARIOS PARA EL SEGURO DE VIDA – ASEGURADO TITULAR

NOMBRE COMPLETO	PARENTESCO	PORCENTAJE

DESIGNACION DE BENEFICIARIOS PARA EL SEGURO DE VIDA – CONYUGE
(Aplica solamente cuando el cónyuge ha solicitado Seguro de Vida).

NOMBRE COMPLETO	PARENTESCO	PORCENTAJE

DECLARACION

Hago constar que la información que figura en esta solicitud y en las declaraciones para la apreciación del riesgo que forman parte de la misma las he dado personalmente y que son verdaderas y completas. Convengo que la veracidad de dicha información y respuestas constituyen la base del contrato del seguro que solicito; en caso contrario, éste será nulo. Cualquier inexactitud u omisión en las respuestas constituirán la base para la denegación de cualquier reclamación, o invalidar o cancelar el seguro que aquí solicito. Entiendo también que la cobertura solicitada será efectiva hasta la fecha en la que la solicitud haya sido aprobada y aceptada por la Aseguradora.

AUTORIZACIÓN

Autorizo a cualquier médico, hospital, clínica, laboratorio, aseguradora u otra entidad relacionada con la medicina o cualquier persona que tenga conocimiento de mi salud y la de mis familiares dependientes, para que suministren a Aseguradora Agrícola Comercial S.A. la información que ésta requiera, relevándolos de cualquier prohibición legal que exista sobre la revelación de los datos sobre mi persona o de mis familiares. Una copia de esta autorización será tan válida como la original.

Lugar y Fecha,.....

Firma del Solicitante

NOTA: EL CÓNYUGE FIRMARA A CONTINUACIÓN SOLO EN CASO DE HABER SOLICITADO SEGURO DE VIDA

Nombre del Cónyuge

X _____
Firma Cónyuge

NOMBRE DEL INTERMEDIARIO DE SEGUROS

CODIGO _____

X _____
FIRMA O SELLO DEL INTERMEDIARIO

AUTORIZACION PARA CARGO EN TARJETA DE CREDITO

Autorizo a Aseguradora Agrícola Comercial, S.A. a efectuar mensualmente los cargos a mi tarjeta de crédito por las primas de seguro originadas de esta póliza, ya sean por emisión inicial, renovaciones, inclusiones o aumentos de suma asegurada, en las fechas de vencimiento de pago de cada cuota.

Nombre del Tarjetahabiente	
Numero de DUI	

<input type="text"/>											
				MES		AÑO					

NUMERO DE TARJETA DE CREDITO

VENCIMIENTO

Marca:
 VISA
 
 
 

Banco Emisor

Es mi responsabilidad informar a Aseguradora Agrícola Comercial, S.A. cualquier modificación que sufra la tarjeta de crédito antes descrita. Asimismo, ante la cancelación de la tarjeta de crédito, quedará automáticamente sin efecto esta autorización.

x _____
Firma del Tarjetahabiente

lunes, 20 de agosto de 2018 - Oferta No.336953 - DENNY FARID ROMERO


**OFERTA DE SEGURO DE VIDA INDIVIDUAL
PLAN ACSA VIDA DIAMANTE**


Para su análisis, le estamos presentando nuestra oferta de Seguro, la cual posee las características siguientes:

SOLICITANTE	
SUMA ASEGURADA	\$50,000.00
FECHA DE NACIMIENTO	
EDAD	
GENERO	MASCULINO
TIPO RIESGO	NO FUMADOR
PLAZO DEL SEGURO	

COBERTURAS AMPARADAS		
COBERTURA	SUMA ASEGURADA	PRIMA
SUMA ASEGURADA BASICA	\$50,000.00	\$174.00
SEGURO DE DEFUNCION	\$5,000.00	\$0.00
ANTICIPO ENFERMEDAD TERMINAL	\$25,000.00	\$5.40
DOBLE INDEMNIZACION Y BENEFICIOS POR ACCIDENTE	\$50,000.00	\$88.80
PAGO ANTICIPADO DE LA SUMA ASEGURADA EN CASO DE INVALIDEZ TOTAL Y PERMANENTE TOTAL	\$50,000.00	\$99.60
		\$367.80

REQUISITOS DE ASEGURABILIDAD

» Declaracion de Salud

FORMA DE PAGO
ANUAL DOCE PAGOS(VI)

PLAN DE FINANCIAMIENTO (Incluye gastos e impuestos)

1 Cuota de \$30.65 (al suscribir el Seguro) y 11 Cuotas de \$30.65 (en pagos mensuales y sucesivos)
(ANUAL)1 Cuota de \$349.00 (al suscribir el Seguro)
(TRIMESTRAL)1 Cuota de \$90.65 (al suscribir el Seguro) y 3 Cuotas de \$90.65 (en pagos trimestrales)
(SEMESTRAL)1 Cuota de \$179.05 (al suscribir el Seguro) y 1 Cuotas de \$179.05 (en pagos semestrales)

Moneda: Dólares de los Estados Unidos de América

CESION DE DERECHOS

A favor de _____ por valor de \$ _____
(Cesionario) (Monto a ceder)

Si usted acepta la presente cotización, favor devolver los siguientes documentos completos y firmados:

1. Solicitud de seguro y declaración de salud
2. Ficha Integral
3. Declaración Jurada

Validez de la oferta: 30 días a partir de la fecha de su emisión.

La prima cotizada puede cambiar si en la fecha de emisión de la póliza la edad para el seguro fuere otra

Aceptado

Fecha Aceptada

Intermediario:

CONTRATO DE LEASING

NUMERO CUARENTA Y TRES. En la ciudad de San Salvador, a las diez horas del día cinco de marzo de dos mil dos. Ante mí, _____, Notario de éste domicilio, comparecen por una parte, la señora _____, de cuarenta y siete años de edad, guatemalteca, Auditora y Contadora Pública, del domicilio de la República de Guatemala, a quien conozco y me exhibe su pasaporte número un millón setecientos cuarenta y cuatro mil setecientos diez, de la República de Guatemala, quien actúa en su carácter de Representante Judicial y extrajudicial y Apoderada General Administrativa de la Sociedad “ _____, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE” que se abrevia “ _____, S.A. DE C.V .”, de nacionalidad Salvadoreña, y domiciliada en San Salvador, República de El Salvador, con número de Identificación Tributaria nueve mil cuatrocientos ochenta y tres-doscientos sesenta y un mil ciento noventa y siete-ciento uno tres, que en adelante se llamará “EL ARRENDANTE O RENTA CAMIONES” , personería que relacionaré al final de éste instrumento; Por la otra parte comparece el señor _____, de cincuenta y cuatro años de edad, Industrial de éste domicilio, quien actúa en su calidad de Director Presidente de la Junta Directiva y Representante Judicial y Extrajudicial de la sociedad “ _____, S.A. DE C.V.” que se abrevia “ _____, S.A. DE C.V.”, de nacionalidad salvadoreña, con número de Identificación Tributaria cero seiscientos catorce-ciento setenta mil doscientos noventa y seis, quien adelante se denomina “LA ARRENDATARIA”, personería que relacionaré al final de éste instrumento , y manifiestan que por éste acto otorgan el presente CONTRATO DE ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE PLAZO FORZOSO, en base a las siguientes cláusulas:

PRIMERA: DECLARACIÓN DE DOMINIO: Manifiesta la señora _____, que su representada la entidad “ _____, S.A. de C.V.” es legítima propietaria de los vehículos siguientes: 1) VEHÍCULO PRIMERO: CLASE: CAMION; MARCA: HINO; MODELO: DOS MIL UNO, COLOR: BLANCO; CHASIS VIN NUMERO: GD TRES HLS – DIEZ DIEZ MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y CUATRO, CHASIS GRABADO NUMERO: IDEM; MOTOR NUMERO: H CERO SIETE D – N CUARENTA Y OCHO MIL QUINIENTOS OCHENTA Y CINCO; LINEA: GD TRES HL; CAPACIDA: NUEVE TONELADAS; COMBUSTIBLE DIESEL; CILINDRAJE: SEIS CILINDROS; ASIENTOS: TRES ASIENTOS; POLIZA NUMERO: CATORCE MIL SEISCIENTOS DIEZ; AÑO DOS MIL UNO, 2) VEHÍCULO SEGUNDO: CLASE: CAMIÓN NUEVO; MARCA: HINO; SERIE: GDSHL SA; COLOR: BLANCO Y GRIS; CHASIS: GDSHLS- DIEZ MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y TRES; MOTOR: H CERO SIETE D- A CIENTO CUARENTA Y OCHO MIL TRESCIENTOS SESENTA Y SIETE; CAPACIDAD: NUEVE TONELADAS; DOS EJES; TRES ASIENTOS; SEIS CILINDROS; AÑO DOS MIL; PÓLIZA NÚMERO MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y DOS; en adelante llamado simplemente “EL BIEN”; SEGUNDA: DEL ARRENDAMIENTO FINANCIERO Y ENTREGA DEL BIEN: Continua manifestando la Licenciada _____, que por este acto, en nombre de su representada, la entidad “ _____ S.A. de C.V.” otorga en arrendamiento a la Sociedad “ _____ S.A. de C.V.”, a través de su Representante Legal los vehículos identificados en la cláusula anterior, los cuales se tienen por recibidos a su entera satisfacción, quien gozará de su uso durante la vigencia del presente contrato. En virtud del carácter financiero del arrendamiento, ambas partes convienen en optar a la compra venta de los bienes indicados, al vencimiento del plazo . El arrendamiento da derecho a “LA ARRENDATARIA” para servirse de los bienes únicamente de acuerdo a la finalidad operacional y funcional de los mismos. El presente

contrato de arrendamiento se registrará de acuerdo a las estipulaciones contenidas en las siguientes cláusulas: TERCERA: DE LOS PACTOS Y CONDICIONES DEL ARRENDAMIENTO:

1) DEL PLAZO. El plazo forzoso del arrendamiento es de CUATRO AÑOS contados a partir de la fecha de entrega de cada vehículo, siendo que el primero de los vehículos fue entregado el día 6 de diciembre del año dos mil uno, es decir que vencerá el día seis de diciembre del año dos mil cinco, así mismo la fecha de entrega del segundo de los vehículos se hizo el día doce de febrero del año dos mil dos, es decir que vencerá el día doce de febrero del año dos mil seis dicho plazo podrá prorrogarse de mutuo consentimiento entre las partes, siempre y cuando "LA ARRENDATARIA", se encuentre al día en el pago de las rentas; dicha prórroga se hará por escrito mediante Escritura Pública, la que deberá solicitar "LA ARRENDATARIA" por lo menos treinta días de anticipación al vencimiento del plazo del vencimiento original o prórroga que estuviere corriendo. 2) DE LA RENTA:

Continúan manifestando los comparecientes que en concepto de pago de la renta que será anticipada, del seguro mensual, de los gastos de apertura y el impuesto a la transferencia de bienes muebles y a la prestación de servicios, (IVA) respectivo, la parte arrendataria cancelará " _____ S.A. de C.V", la suma de _____ DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA, por el vehículo primero y la cantidad de _____ DOLARES DE LOS ESTADO UNIDOS DE AMERICA, por el segundo de los vehículos descritos en la cláusula primera de este contrato, ambas cantidades en concepto del pago del arrendamiento y que incluye: el valor de la renta mensual, el seguro mensual, cuotas mensuales y consecutivas, no incluye el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA). Me manifiestan ambas partes contratantes, que a la fecha del presente instrumento, se han abonado las

cantidades pagadas por la arrendataria, desde la fecha de entrega de cada uno de los vehículos relacionados. 3) LUGAR Y FORMA DE PAGO: los pagos los deberá de cancelar “LA ARRENDATARIA” en forma mensual, anticipada y consecutiva sin necesidad de cobro o requerimiento alguno en las oficinas centrales de “LA ARRENDANTE”, los días primero de cada mes calendario, las cuales han comenzado desde la fecha de entrega de cada uno de los vehículos relacionados en la cláusula tercera de este instrumento. IV CUARTA: IMPUESTOS, USOS, MANTENIMIENTO Y GASTOS DE OPERACIÓN: a) IMPUESTOS: continúan manifestando las partes que cualquier clase de impuestos que afecten los bienes arrendados serán asumido en forma exclusiva por la arrendataria así como los gastos, impuestos sobre circulación de vehículos, gestiones, trámites y autorizaciones que sean exigidos por cualquier entidad gubernamental, estatal y municipal, por la operación, uso o traslado de los bienes arrendados; además las multas o penalidades que recaigan sobre los mismos, correrán por cuenta de “LA ARRENDATARIA”. b) DESTINO: convienen las partes que los bienes no podrán trasladarse fuera del territorio de la República, sin la previa autorización expresa y escrita de _____ y cuando los mismos no se encuentren en uso permanecerán en la dirección que señala el arrendante para recibir notificaciones, no pudiendo trasladar a ningún otro lugar, sin la previa autorización por escrito de _____. c) DEL USO DE LOS BIENES: “LA ARRENDATARIA” deberá observar durante el uso del bien, la capacidad y descripciones técnicas de los bienes, utilizando mano de obra técnica y capacitada para los servicios de reparación y mantenimiento del bien dado en arrendamiento, siendo bajo su responsabilidad los gastos que los mismos ocasionen. Además “LA ARRENDATARIA” se obliga en perfecto esta de operación conservación y mantenimiento el bien arrendado, de acuerdo a recomendaciones y

regulaciones de la empresa distribuidora o la arrendante indique. d) MANTENIMIENTO Y GASTO: convienen las partes que "LA ARRENDATARIA" se obliga a no alterar o modificar el bien que se le arrenda, no remover o de otra forma alterar cualquier numeración, inscripción, rotulo, plaqueta o insignia de los bienes arrendados, en caso que renta camiones hubiere colocado sin previo permiso por escrito de "LA ARRENDANTE". En todo caso cualquier mejora que se introduzca a los mismos quedarán a favor de los bienes arrendados sin abonar a renta alguna. QUINTA: RIESGO DE LOS BIENES ARRENDADOS: "LA ARRENDANTE" no da garantía alguna sobre los bienes, ni de su fabricación, elaboración, adquisición ni uso. En consecuencia "LA ARRENDANTE" no tendrá obligación de devolver a "LA ARRENDATARIA" los pagos conforme este contrato hubiere recibido, en caso que los bienes se destruyan o desaparecieren aún antes de que la arrendataria tomara posesión material de los mismos, o durante o en cualquier otro momento de la relación del presente contrato. SEXTA: DE LA DESTRUCCIÓN O PERDIDA TOTAL O PARCIAL DE LOS BIENES DADOS EN ARRENDAMIENTO: en cualquier caso de destrucción, parcial o total del bien arrendado o daños a terceros, "LA ARRENDATARIA" deberá notificar inmediatamente y por escrito a "LA ARRENDANTE" de lo ocurrido y reportar el daño total o parcial en este caso "LA ARRENDATARIA" cancelará únicamente el valor del deducible del seguro y en caso de destrucción total, _____ estará obligado a proporcionar otro vehículo a "LA ARRENDATARIA", con similares características a los proporcionados en este contrato. En caso que la destrucción del mismo fuere parcial y este sea susceptible de ser reparado sin menoscabar su funcionamiento, rendimiento y valor comercial, "LA ARRENDATARIA" quedará obligada a realizar por su propia cuenta dichas reparaciones a su exclusiva costa y en forma inmediata. En ningún caso procederá la devolución de mensualidades de renta

recibidas por parte de "LA ARRENDANTE". Si _____ fuese indemnizada por daños parciales al bien ya sea por una entidad aseguradora o por tercera persona y la arrendataria hubiese, por su cuenta y costo reparado a entera satisfacción de _____, el bien, esta última se obliga a entregar a "LA ARRENDATARIA" la suma de la indemnización, haciendo deducción de los gastos incurridos, honorarios y gastos que fueren aplicables. "RENTA CAMIONES" como propietaria del bien dado en arrendamiento, es ajena a cualquier relación laboral que se derive de la operación o funcionamiento del bien. Para el cumplimiento de las obligaciones anteriores y otros casos que pudieran surgir _____, ha suscrito un Contrato de Seguros sobre el bien dado en arrendamiento, contra todo riesgo, y especialmente sobre los riesgos siguientes: colisión, vuelos y robo total, rotura de cristales, impacto de proyectiles, incendio, rayo, inundación, viento tempestuoso, tornado, ciclón, granizo, tifón, derrumbe de carreteras, caída de naves o partes de la misma, daños causados a los vehículos, bienes muebles e inmuebles, propiedad de terceros y lesiones corporales a terceras personas, motín, huelgas, terremotos. La Póliza del seguro no tendrá excepción ni exclusión alguna y se mantendrá vigente durante todo el tiempo que dure este contrato, a costo exclusivo de _____ cuyo único y exclusivo beneficiario irrevocable es _____, "LA ARRENDATARIA" bajo ninguna circunstancia y por ninguna razón podrá hacer reclamación directa a la Compañía Aseguradora y para hacerle deberá contar con el consentimiento expreso de _____.

SÉPTIMA: OBLIGACIONES Y POHIBICIONES: I) Los bienes estarán sujetos a inspecciones periódicas por parte de la o las personas que designe _____ y para este efecto "LA ARRENDATARIA" prestará toda la colaboración que se le requiera; II) LA ARRENDATARIA no podrá subarrendar los bienes arrendados sin el previo consentimiento

por escrito de LA ARRENDANTE, tampoco podrá ceder o gravar sus derecho, ni introducirle mejoras, sin el previo consentimiento antes dicho; III) Las obligaciones que contrae “EL ARRENDANTE” contenidas en este instrumento están sujetas a la condición suspensiva de que la arrendataria haya cumplido con presentarle toda la documentación descrita en este instrumento; IV) LA ARRENDATARIA se obliga a comunicar a LA ARRENDANTE por escrito y en forma previa cuanto sigue: a) La determinación de introducir modificaciones en su pacto social o en sus estatutos, b) le estará a EL ARRENDANTE acordar la reducción de su capital, emitir bonos y cualquier otro titulo que represente la creación de obligaciones privilegiadas; vender sus acciones a personas diferentes a los actuales accionistas, bajo el entendido de que si así lo hiciere la arrendante dar por vencido el plazo de este crédito y exigir de inmediato el pago del mismo. OCTAVO: ESTADOS PATRIMONIALES O ESTADOS FINANCIEROS : “LA ARRENDATARIA” acuerda proporcionar o hacer que se le proporcione a _____ sus estados financieros o patrimoniales auditados, cada vez que ésta lo solicite. NOVENA : CESION. Desde ya “LA ARRENDANTE” queda expresamente autorizado para ceder, gravar o negociar en cualquier forma los derechos que le confieren éste contrato, sin necesidad de previa o posterior notificación a “LA ARRENDATARIA” . DECIMA: CARGOS POR MORA: Sobre el valor de las cuotas no canceladas puntualmente en el tiempo, modo, lugar y forma, “LA ARRENDATARIA”, pagará a la “ARRENDANTE”, cargos por mora a razón del tres por ciento mensual sobre la renta de cancelar en tiempo, la que se calculará a partir del quinto día del mes calendario que corresponda a la renta caída en mora. DECIMA PRIMERA: 1) OPCION A COMPRA: RENTA CAMIONES otorga a “LA ARRENDATARIA” opción de comprar el bien objeto del presente arrendamiento, por un plazo de treinta días contados a partir de la terminación del plazo original del presente contrato. El precio de la

venta en caso de ejercicio de la opción a la compra, será de _____ DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTE AMERICA. Por el primero de los vehículos, y de _____ DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA, por el segundo de los vehículos, para tener el derecho de ejercer la opción "LA ARRENDATARIA", deberá encontrarse al día en el pago de las rentas mensuales y demás cargos pactados y hacer efectivos en ese momento el pago del precio de la compra . Si no se ejercita la opción de comprar en el plazo establecido, en las condiciones pactadas, el derecho de ejercitar la opción CADUCARA. En caso de ejercitarse la opción cualquier trámite o procedimiento de traspaso y todos los impuestos, honorarios y gastos en general que cause el mismo, serán por cuenta de "LA ARRENDATARIA". 2) RENUNCIA ANTICIPADA. En caso que la Arrendataria manifieste su deseo de dar por terminado éste contrato deberá dar aviso a _____, con por lo menos treinta días de anticipación y deberá cancelar las mensualidades correspondientes a TRES MESES contados a partir del mes siguiente de la notificación respectiva. DECIMA SEGUNDA: PACTOS PROCESALES: a) "LA ARRENDATARIA" acepta desde ya como buenas y exactas las cuentas que "LA ARRENDANTE" lleve con éste negocio y como líquido y exigibles el saldo que se le demande; b) como título ejecutivo el testimonio de la presente Escritura para el cobro de las rentas vencidas, intereses moratorios, indemnizaciones y cualquier otro saldo que se deba a _____, por virtud de éste contrato, así como para ejecutar la obligación de dar. c) "LA ARRENDATARIA" manifiesta que renuncia a su domicilio y señala como domicilio especial el de San Salvador a cuyos Tribunales se somete; d) En caso de llegar a la vía judicial "LA ARRENDANTE" podrá pedir como medida precautoria, el secuestro del bien dado en arrendamiento de cualquier poseedor de los mismos, lo cual acepta desde ya "LA

ARRENDATARIA”, así como también acepta desde ya que el juez decrete dicha medida sin más trámite y sin previa notificación. DECIMA TERCERA: INCUMPLIMIENTO: _____, podrá dar por vencido anticipadamente el plazo de éste contrato y ejercitar las acciones legales correspondientes, en cualquiera de los siguientes casos: a) Por incumplimiento de la “ARRENDATARIA” o cualquiera de las obligaciones que asume por éste acto o las que correspondan por imperativo legal. b) Por falta de pago en el lugar, modo y tiempo convenidos los avisos a que se obligó en éste contrato, especialmente en cuanto al cambio de dirección donde se encuentre el bien, en su caso. El que _____ dé por terminado el presente contrato implicará que podrá recoger el bien arrendado por cuenta de “LA ARRENDATARIA” quien queda obligada a devolver el bien objeto del presente contrato y sin perjuicio de la ejecución. DECIMA CUARTA: GASTOS: Todos los gastos, honorarios de registro, cancelación, y los de cobranza, sea judicial o extrajudicial serán por cuenta de “LA ARRENDATARIA”, así como los gastos de traslado, escrituración, mandatos y cualquier otro documento solicitado por éste. DECIMA QUINTA: ACEPTACIÓN: En los términos relacionados y con las calidades indicadas, los otorgantes expresadamente aceptan el contenido del presente contrato en los términos relacionados. Y Yo el suscrito notario HAGO CONSTAR: a) Que identifiqué a los comparecientes; b) Que son capaces de otorgar el presente instrumento habiéndoles explicado los efectos legales del mismo; c) Que son auténticas las firmas que anteceden por haber sido puestas a mi presencia de sus puños y letras por los comparecientes; d) Que es legítima y suficiente la personería de la Licenciada _____, quien actúa en nombre y representación y en su calidad de administrador único y por lo tanto Representante Judicial y Extrajudicial de la sociedad “ _____, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE”, que se abrevia _____,

S.A. DE C.V. , por haber tenido a la vista la Escritura Pública de Poder General Administrativo y Judicial, otorgado en la ciudad de Guatemala a su favor por el Administrador Único y Representante Judicial y Extrajudicial de dicha sociedad señor _____, a las once horas y quince minutos del día diez de Enero de mil novecientos noventa y ocho, ante los oficios notariales de _____, Notario de la República de El Salvador, en el cual consta la facultad para otorgar poderes especiales como el presentado para la celebración de éste instrumento. Además de dicho poder se dio fe de la existencia legal de la sociedad , así como de la personería de su Representante Judicial y Extrajudicial; inscrita bajo el número CUARENTA Y SIETE del Libro MIL TRESCIENTOS DIECIOCHO, del departamento de Documentos Mercantiles del Registro de Comercio de El Salvador; e) Que es legítima y suficiente la personería del señor _____ quien actúa en nombre y representación Judicial y Extrajudicial de la sociedad “ _____, S.A. DE C.V.” que se abrevia _____

S.A. DE C.V. , por haber tenido a la vista: Escritura Pública de Constitución de dicha sociedad, otorgada en ésta ciudad, a las nueve horas del día diecisiete de febrero de mil novecientos noventa y seis, ante los oficios notariales de _____, la cual contiene todas las normas que la rige y los estatutos , inscrita en el Registro de Comercio, al numero CUARENTA Y CUATRO Del LIBRO MIL SETENTA Y SIETE, del Registro de Sociedades que lleva éste Registro, de la cual consta que su naturaleza, denominación, nacionalidad y domicilio, son los ya expresados, que su plazo es indefinido, que dentro de sus finalidades se encuentra el de otorgar contratos como el presente, que el Gobierno de la sociedad será ejercido por una Junta General de Accionistas y por una Junta Directiva, que la Representación Judicial y Extrajudicial y el uso de la firma corresponderá al Director

