



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR



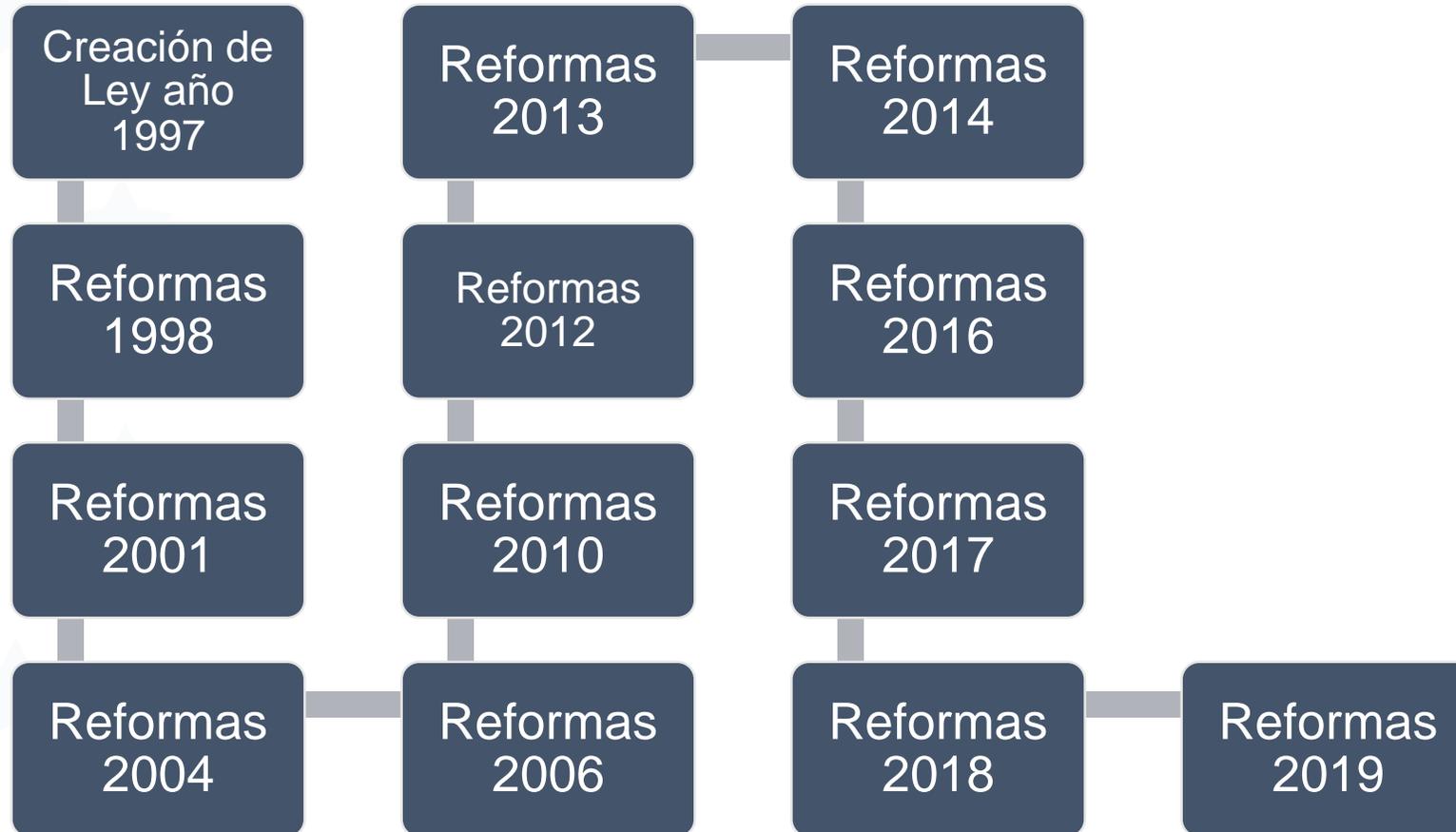
Telecomunicaciones 2020

Ley de Protección al Consumidor (LPC)

Contenido

- 1. Derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores en materia de Telecomunicaciones**
- 2. Prácticas Abusivas**
- 3. Obligaciones especiales para los operadores de los servicios de telecomunicaciones**
- 4. Prohibiciones especiales para los operadores de los servicios de telecomunicaciones**
- 5. Terminación anticipada de contratos en materia de Telecomunicaciones**

Antecedentes de la Ley de Telecomunicaciones



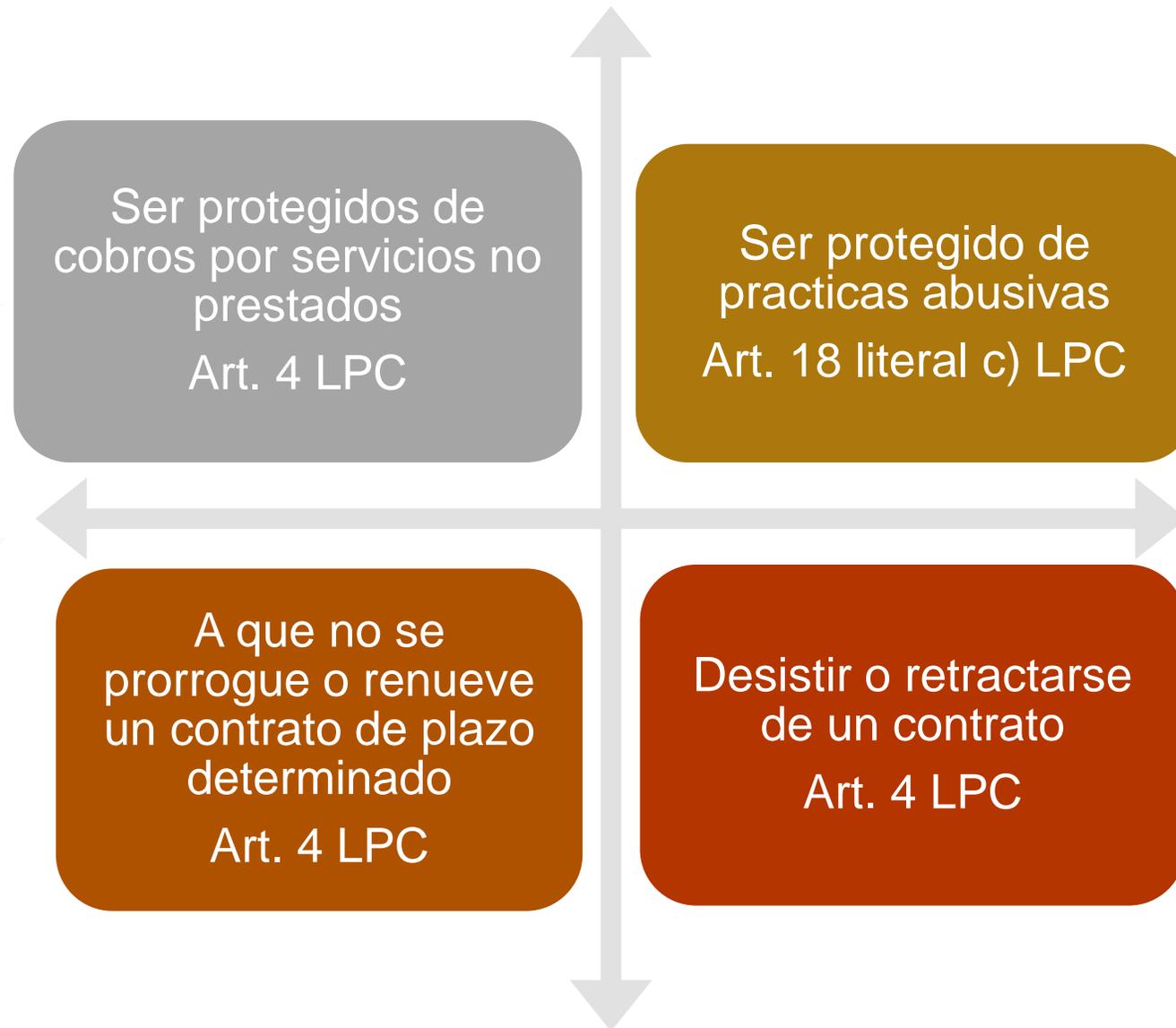
Antecedentes de la Ley de Protección al Consumidor



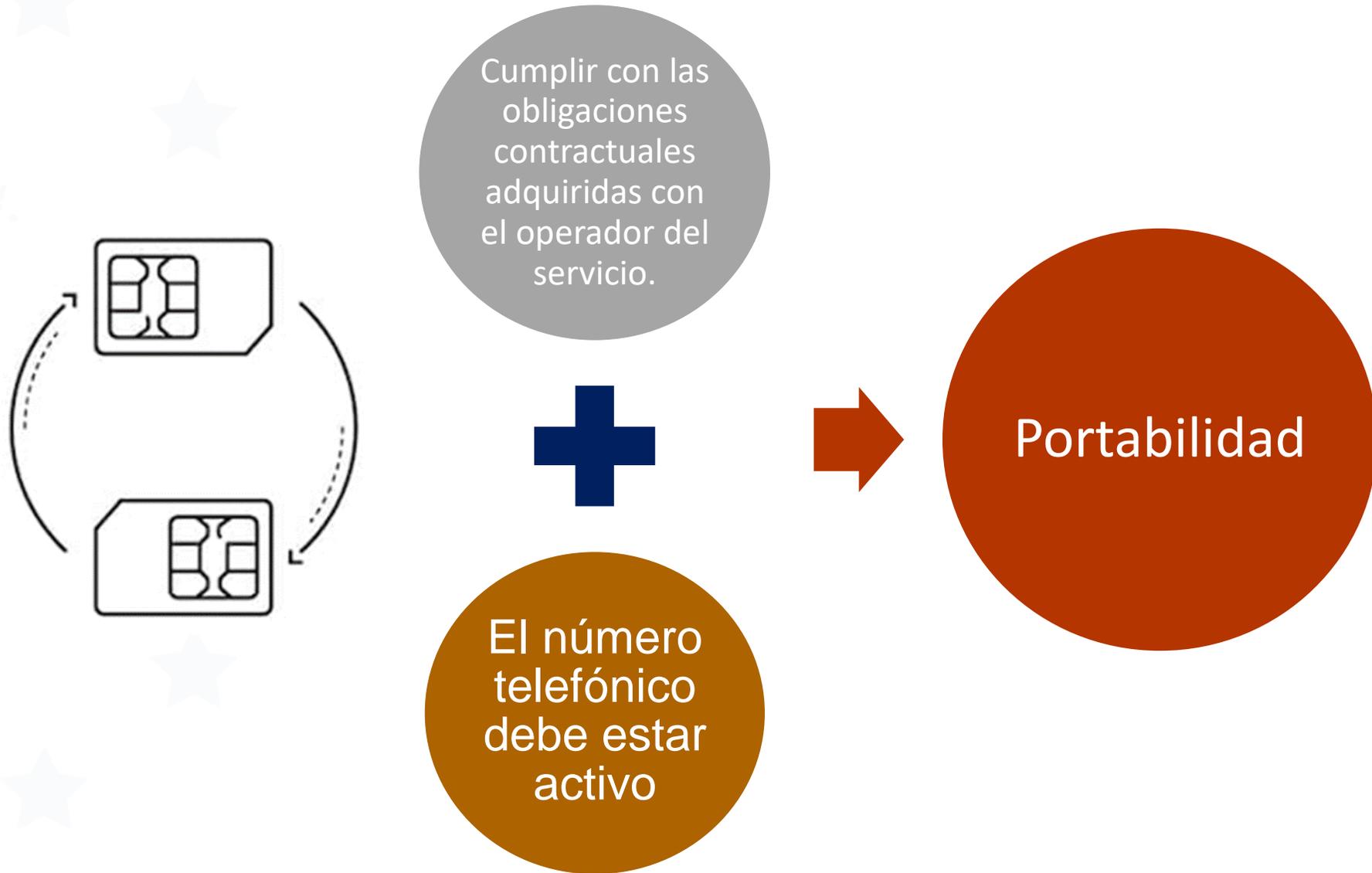
Derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores de servicios de telecomunicaciones



Derechos de personas usuarias de servicios de telecomunicaciones



OBLIGACIONES DE PROVEEDORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES



Prácticas abusivas

Art. 18 literal n) de la LPC

Reformas en
telecomunicaciones LPC

Prácticas abusivas (Art. 18 literal n) de la LPC

Realizar gestiones con fines comerciales y publicitarios, así como de cobros al deudor, codeudor, fiador o sus familiares, fuera de días y horas hábiles.

Art. 18 literal n)
LPC



Mediante repetitivos (SMS) o (MMS), llamadas telefónicas, correos electrónicos u otras modalidades

Aplicable a las personas naturales o jurídicas que se dediquen a gestiones de cobro.

Se entenderá por días y horas hábiles el tiempo comprendido de lunes a viernes, desde las ocho de la mañana hasta las seis de la tarde.

Esta práctica constituye una infracción muy grave de conformidad con el art. 44 literal y) de la LPC.

Obligaciones especiales para los operadores de los servicios de telecomunicaciones

Art. 21-C de la LPC

Reformas en telecomunicaciones LPC 

Obligaciones especiales para los operadores de los servicios de telecomunicaciones (Art. 21-C de la LPC)



Poner a disposición una línea gratuita de atención a la persona consumidora. Infracción art. 42 literal k) LPC



Brindar de manera continua y sin interrupciones injustificadas los servicios que han sido contratados. Infracción art. 43 literal q) LPC



Brindar información relacionada con los derechos de las personas consumidoras y las condiciones de prestación de los servicios. Infracción art. 42 literal g) LPC

Obligaciones especiales para los operadores de los servicios de telecomunicaciones (Art. 21-C de la LPC)



Mantener la **vigencia ilimitada** en el saldo de la modalidad prepago de telefonía, exceptuando los siguientes casos:

Acreditar al siguiente ciclo de facturación la cantidad de datos contratados disponibles y los minutos no consumidos

Inactividad del número de al menos **seis meses calendario**.

Cuando los saldos y paquetes que estuvieren a favor del usuario, expiren de forma automática al momento de la **portación del número telefónico**.

Los minutos y los datos no consumidos podrán acumularse hasta por **90 días**.

Obligaciones especiales para los operadores de los servicios de telecomunicaciones (Art. 21-C de la LPC)

Realizar de forma gratuita el cambio de modalidad de prepago a postpago o viceversa.

Infracción art. 44 literal s) LPC

Mantener la cantidad de datos contratados disponibles y los minutos no consumidos, cuando se realice el cambio de modalidad de prepago a postpago o viceversa.

Infracción art. 44 literal s) LPC

Brindar acceso permanente y gratuito a los números de urgencia y emergencia de los servicios de asistencia pública.

Infracción art. 42 literal I) LPC

Obligaciones especiales para los operadores de los servicios de telecomunicaciones (Art. 21-C)



Incluir siempre la opción de atención personalizada al cliente por un agente.

Infracción art. 42 literal m) LPC



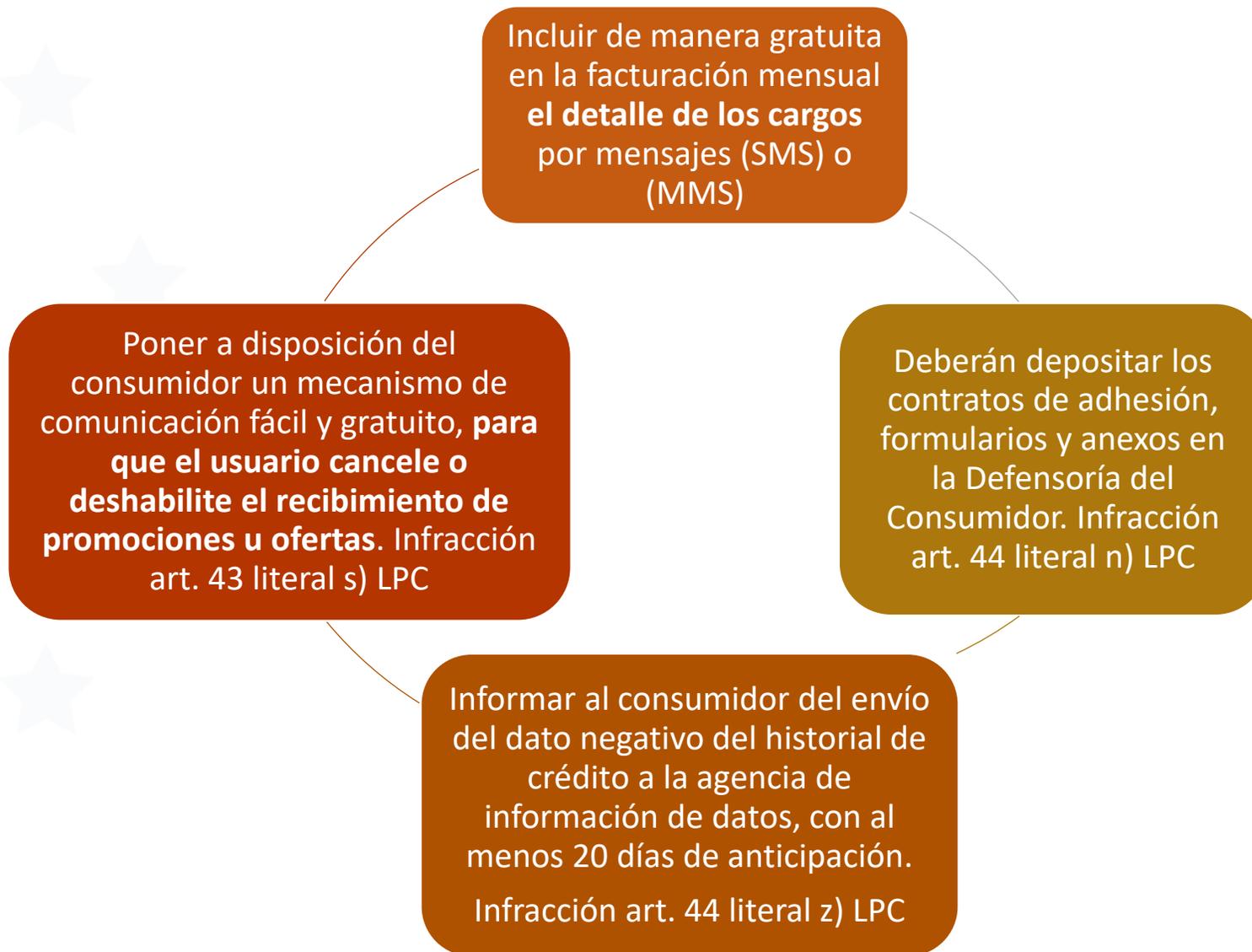
Remitir por el medio que la persona consumidora señale, las modificaciones a los contratos cuando se realicen por medio telefónico.



Permitir que la desactivación a suscripciones, concursos masivos y juegos, entre otros, habilitados a través de mensajes cortos de texto (SMS) o (MMS).

Infracción art. 43 literal s) LPC

Obligaciones especiales para los operadores de los servicios de telecomunicaciones (Art. 21-C)



Prohibiciones especiales para los operadores de los servicios de telecomunicaciones (Art. 21-D de la LPC)

Reformas en
telecomunicaciones LPC

Prohibiciones especiales para los operadores de los servicios de telecomunicaciones (Art. 21-D de la LPC)

1

- Utilizar la información personal y crediticia proporcionada por la persona consumidora **para fines distintos de los autorizados expresamente** por este.

2

- Negar a la persona consumidora que haya contratado los servicios regulados por la presente ley, **copia del contrato** suscrito y sus anexos.

3

- **Condicionar** a la persona consumidora a la adquisición o arrendamiento de un equipo ante el mismo operador, para la contratación de un servicio.

Prohibiciones especiales para los operadores de los servicios de telecomunicaciones (Art. 21-D de la LPC)

4

- Condicionar la contratación del servicio solicitado por la persona consumidora a la contratación de otros servicios o planes no solicitados por este. Infracción art. 44 literal e) LPC

5

- Suspende unilateralmente la **ejecución del contrato**, salvo los casos previstos en la ley. Infracción art. 44 literal t) LPC

6

- Incluir en los contratos todo tipo de cláusulas abusivas. Infracción art. 44 literal e) LPC

Prohibiciones especiales para los operadores de los servicios de telecomunicaciones (Art. 21-D de la LPC)

7) Celebrar contratos con la personas consumidoras, en los cuales no se exprese principalmente y de forma clara:

La existencia de **plazos** forzosos de permanencia, cuando aplicare

Las **obligaciones, derechos, tarifas, cláusulas de terminación del contrato sin responsabilidad al consumidor** en caso de incumplimiento del proveedor

Las **formas de pago** de valores en caso de terminación anticipada

Las condiciones expresas en que se le **proporcionará el servicio** al consumidor

La **cobertura**

El incumplimiento a esta obligación podrá dar lugar a la terminación del contrato. Infracción art. 44 literal u) LPC

Prohibiciones especiales para los operadores de los servicios de telecomunicaciones (Art. 21-D de la LPC)

8

- **Decidir arbitrariamente el plazo** de la prórroga contractual. Infracción art. 44 literal e) LPC

9

- Efectuar **cargos o cobros adicionales por mensajes** (SMS) o (MMS) o cualquier otro medio, como condición para que el consumidor acceda a promociones. Infracción art. 44 literal v) LPC

10

- Exigir a la persona consumidora el **pago de forma anticipada**. Infracción art. 44 literal v) LPC

11

- Negarse a recibir o restringir, dentro de sus agencias, **el pago en efectivo** por los servicios contratados. Infracción art. 44 literal w) LPC

Penalidades estipuladas en los contratos de Telecomunicaciones

Podrán establecerse penalidades por terminación anticipada, uso indebido, incumplimiento de contrato y otras causales.

En caso de terminación anticipada del plazo obligatorio, el consumidor deberá pagar a la operadora los bienes y servicios recibidos a la fecha efectiva de terminación, a su vez el consumidor cancelara en concepto de penalidad una cantidad equivalente al daño producido por la terminación anticipada del contrato, el cual será un monto equivalente a la cantidad resultante de multiplicar el precio del cargo básico contratado, por la cantidad de facturas que se encuentren pendientes de generar para cumplir con el plazo mínimo contratado, monto que se multiplicara por el porcentaje indicado en la tabla que se presenta en cada una de los contratos, según el mes facturado en que el consumidor solicite la terminación anticipada.-



Ejemplos de penalidades por terminación anticipada de contrato consignadas en los contratos de servicios de Telecomunicaciones

		MES FACTURADO EN EL QUE EL CLIENTE SOLICITA LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO																								
	MESES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
CONTRATO	3	80%	80%	0%																						
CONTRATO	6	80%	80%	80%	50%	60%	0%																			
CONTRATO	12	80%	80%	80%	60%	60%	60%	40%	40%	40%	40%	20%	0%													
CONTRATO	18	80%	80%	80%	50%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	0%														
CONTRATO	24	80%	80%	80%	50%	25%	0%																			



Ejemplos de penalidades por terminación anticipada de contrato consignadas en los contratos de servicios de Telecomunicaciones

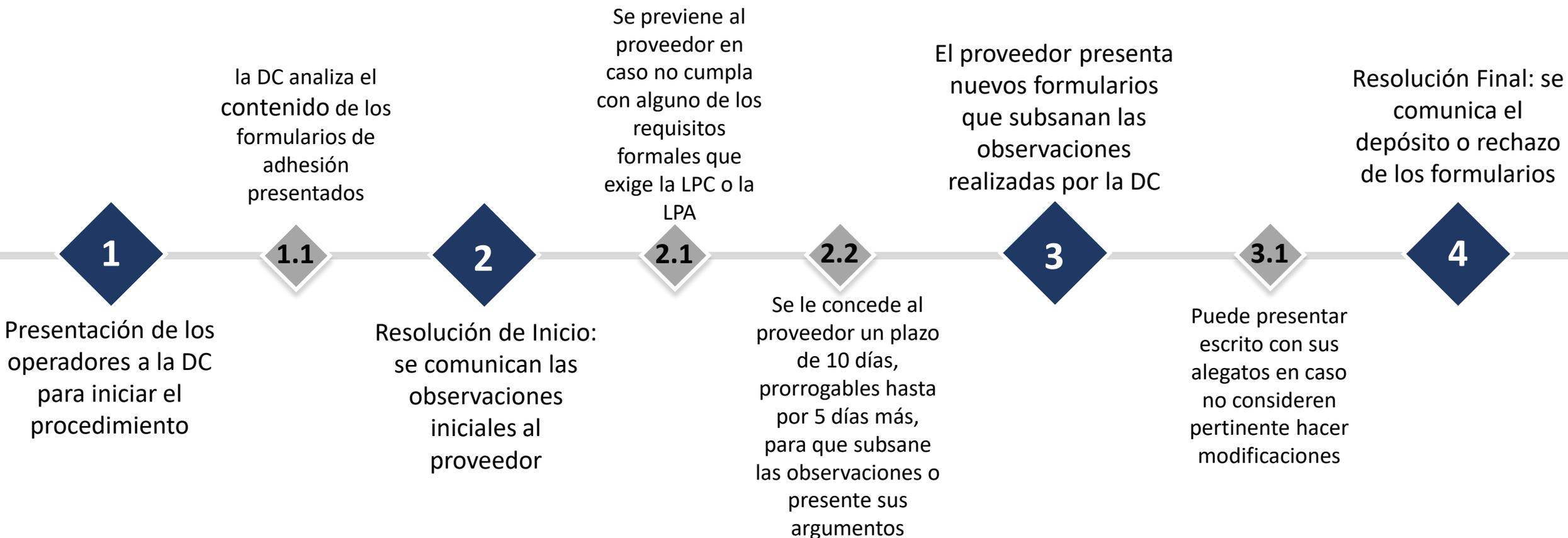
TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO POR PARTE DEL CLIENTE CON PENALIDAD:

A excepción de lo dispuesto en el art. 13-A (derecho al retracto) y en el art. 13-D (reversión de pago), cuando aplique, de la Ley de Protección al Consumidor, en caso que el CLIENTE solicite la terminación del presente Contrato cuando todavía no haya finalizado el plazo de vigencia obligatorio de este Contrato, sin expresar causa justificada, deberá pagar a CLARO todos y cada uno de los cargos que se hayan derivado del SERVICIO que corresponda y que se encuentren pendientes de pago a la fecha de terminación efectiva del servicio de que se trate, y se obliga a pagar además en concepto de penalidad por terminación anticipada, un porcentaje adicional según el designado en la tabla siguiente, para uno de los meses que se encuentren pendientes de pago:

Plan de Contrato	Mes en que el cliente da de baja el servicio																		
	(meses)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
3	85%	70%	0%																
6	85%	70%	45%	25%	15%	0%													
12	85%	80%	75%	70%	65%	60%	55%	50%	45%	25%	15%	0%							
18	85%	80%	75%	70%	65%	60%	55%	50%	45%	40%	35%	30%	25%	20%	15%	10%	5%	0%	

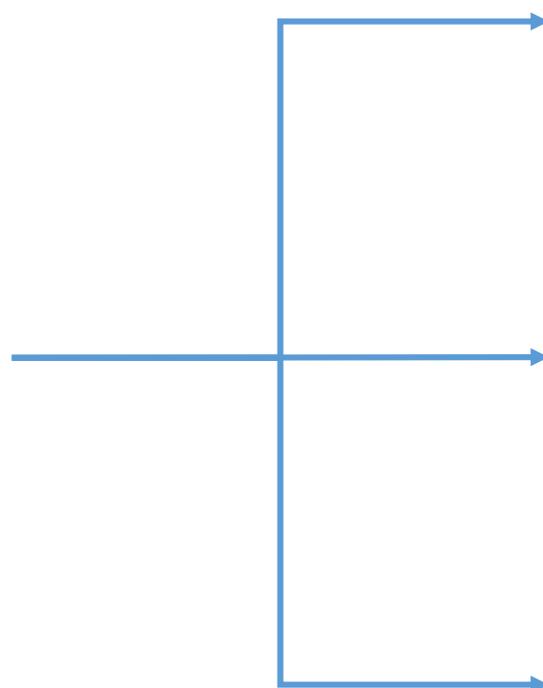


Procedimiento de revisión de contratos de telecomunicaciones Art. 21-C numeral 17 LPC



Infracciones a la LPC

Se han agregado nuevas infracciones a los artículos 42, 43 y 44 de la LPC



LEVES. Artículo 42 literal k), l) y m) LPC
multa hasta 50 salarios mínimos

GRAVES. Artículo 43 literal q), r) y s) LPC
multa hasta 200 salarios mínimos

MUY GRAVES. Artículo 44 literal r), s), t), u), v), w), x), y), z), No. 1) y 2) de la LPC, multa hasta 500 salarios mínimos

Que puede reclamar un consumidor conforme a la Ley de Telecomunicaciones

Art. 98 LT.

Facturación:

Cobros o cargos que el usuario desconoce, servicios adicionales que no ha contratado, falta de detalles o desglose de información en factura (cobros, cargos, descuentos por servicios no prestados), falta de entrega de factura oportunamente -10 días hábiles previo a su vencimiento Art. 29 literal z) LT.

Cobro por conceptos distintos al oportunamente facturado

El usuario desconoce el consumo del servicio o el título del cual se deriva el derecho del operador para cobrarlo

Instalación, activación y desactivación del servicio:

Incumplimiento del plazo ofrecido en la instalación o activación. (prohibición. Retraso más 5 días Art. 30-B LT. Ante la solicitud del usuario en la desactivación de servicios suplementarios o adicionales.

Traslado del servicio

Incumplimiento del operador de efectuar traslado de servicio en fecha comprometida, o cuando una solicitud no hubiere respuesta o no se encuentre conforme

Suspensión o corte del servicio:

La suspensión o corte injustificado deberá resolverse el reclamo y restablecer en **24 horas máximo** salvo caso fortuito o fuerza mayor.

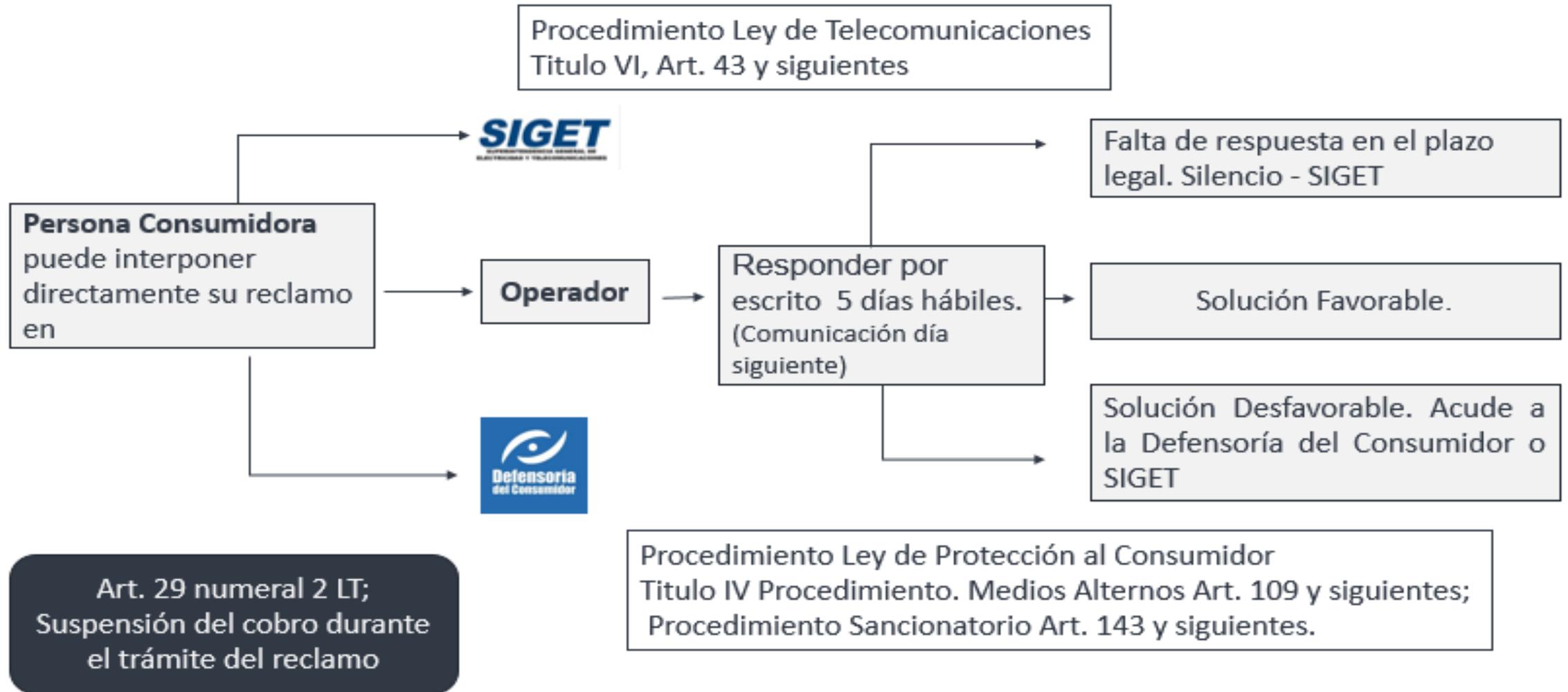
Formación del expediente:

El usuario puede solicitar se le expida de manera gratuita, copia simple o certificada de su tramite.

Que puede reclamar un consumidor conforme a la Ley de Telecomunicaciones

Art. 98 LT.	<i>Calidad e idoneidad en prestación del servicio</i>
	Acreditación de saldos y paquetes de datos
	<i>Negativa injustificada del operador a contratar con el solicitante del servicio</i>

Procedimiento de reclamos en materia de Telecomunicaciones



Requisitos para interponer un reclamo ante la Defensoría del Consumidor

Art. 109.- 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.

Documentación importante:

- Documento Único de Identidad (DUI)
- Contrato
- Recibos o comprobantes de pago
- Cualquier documento de oferta o comunicación con el proveedor, entre otros.

Atenciones en el sector de telecomunicaciones (Junio de 2019 a septiembre de 2020)

Atenciones por motivos	Total
Incumplimiento de contrato u oferta	14,179
Cobros, cargos y comisiones indebidas	2,719
Derecho de retracto y desistimiento de compra	2,025
Suspensión temporal de pago telecomunicaciones	1,745
Mala calidad del producto o servicio	1,429
Incumplimiento de garantía	1,275
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	1,216
Cláusulas abusivas	472
Suspensión de Servicios	380
Otras atenciones estado de emergencia	354
Los demás motivos	1,409
Total	27,203

Asesorías: 23,079

Denuncias: 4,124

Total: 27,203

	Total
Casos cerrados	3,665
Consumidores beneficiados	10,477

Monto recuperado

\$384,226.96

Mecanismos de atención de la Defensoría



Ventanillas en

- Gobernaciones Departamentales
 - Ciudad Mujer
 - Alcaldías Municipales
 - Casas de la Cultura
- Centros de Controversias



Defensoría 2.0



7860-9704



Defensoría en línea@

www.defensoria.gob.sv



Muchas gracias.