



**Defensoría  
del Consumidor**

**CONTRATO N° 26/2015**

**NOSOTROS: YANCI GUADALUPE URBINA GONZALEZ**, de cincuenta y un años edad, Master en Ciencias Políticas, del domicilio de Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, con Documento Único de Identidad número \_\_\_\_\_ en este instrumento actuando en nombre y representación en mi calidad de Presidenta de la DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR, Institución descentralizada del Gobierno de la República de El Salvador, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con autonomía en lo administrativo y presupuestario, con número de Identificación Tributaria \_\_\_\_\_

calidad acreditada con acuerdo número veintiuno emitido por el señor Presidente de la República, Salvador Sánchez Cerén, el uno de junio de dos mil catorce, publicado en el Diario Oficial número noventa y nueve tomo cuatrocientos tres, de fecha uno de junio de dos mil catorce, y en el transcurso del presente instrumento me denominaré **"LA CONTRATANTE"** o **"LA DEFENSORIA"** y por otra parte; **ROSA ELENA NAVAS RODRIGUEZ**, de cincuenta y un años de edad, empleada, del domicilio de San Salvador, con Documento Único de Identidad número \_\_\_\_\_

y Número de Identificación Tributaria \_\_\_\_\_

actuando en nombre y representación en mi calidad de apoderada administrativa y judicial de **GRANT THORNTON PÉREZ MEJÍA, NAVAS, S.A. DE**

Identificación Tributaria \_\_\_\_\_

calidad acreditada

con: a) fotocopia certificada del testimonio de la escritura pública de modificación de pacto social de la sociedad otorgada en la ciudad de San Salvador, el siete de diciembre de dos mil once, ante los oficios notariales de Karen Elizabeth Hernández Marín, inscrita al número doce del libro dos mil ochocientos noventa y dos del Registro de Sociedades, del Registro de Comercio, el día ocho de marzo de dos mil doce; b) fotocopia certificada de Poder General Administrativo y Judicial, otorgada en San Salvador, el veintisiete de junio de dos mil doce, ante los oficios notariales de Karen Elizabeth Hernández Marín, inscrito al número cincuenta y cinco del libro un mil quinientos diecinueve del Registro de Otros Contratos Mercantiles, el día nueve de agosto de dos mil doce; d) fotocopia certificada de acta de junta directiva de la sociedad de fecha diecinueve de abril de dos mil doce, en el que consta que fui nombrada como administradora única suplente, la cual está inscrita al número setenta y cuatro del libro dos mil novecientos veintitrés del Registro de Sociedades del Registro de Comercio, el dieciséis de mayo de dos mil doce y que en el transcurso de este Instrumento me denominaré **"LA CONTRATISTA"**, y en los caracteres dichos, de conformidad al proceso de Contratación Directa N° 02/2015, otorgamos el presente contrato de consultoría

*Hecho*

denominada "SERVICIOS DE CONSULTORIA ESTUDIO TECNICO FINANCIERO DE LA CARTERA DE CREDITOS (INCLUYENDO TARJETA DE CREDITO) DE SOCIEDAD QUE BRINDA SERVICIO DE FINANCIAMIENTO A FIN DE IDENTIFICAR COBROS INDEBIDOS Y OTRAS PRACTICAS EMPRESARIALES CONTRARIAS AL INTERES DE LOS USUARIOS", el cual se registrará de conformidad a la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública que en adelante se denominará LACAP, su Reglamento y a las cláusulas que a continuación se detallan: **I) OBJETO DEL CONTRATO:** La contratista se compromete a favor de la Defensoría a Verificar que el cobro de intereses y otros cargos en el financiamiento otorgado a los clientes y/o tarjetahabientes, y la documentación que firma el usuario del crédito se realicen en cumplimiento a la Ley de Protección al Consumidor y otras leyes relacionadas que confieren competencia a la Defensoría del Consumidor. El periodo sujeto de evaluación comprende del 01 de septiembre de 2013 al 31 de agosto de 2015, dicha auditoría se realizará a Credisiman, S.A de C.V **II) PRECIO Y FORMA DE PAGO:** La contratante se compromete a pagar a la contratista en concepto de precio por los servicios prestados, la cantidad de **TREINTA Y CUATRO MIL DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$ 34,000.00)**, los cuales serán pagados conforme al romano XIV de los Términos de Referencia del proceso de Contratación Directa 02/2015, según el detalle siguiente: a) un primer pago correspondiente al 20% del precio total del contrato contra la entrega y aprobación del plan de trabajo; b) un segundo pago correspondiente al 30% contra entrega y aprobación del informe de avance de la consultoría; y c) un tercer pago correspondiente al 50% contra la entrega y aprobación del informe final, conforme lo estipulado en el numeral V de los Términos de Referencia. Todos los pagos se harán según el siguiente procedimiento: sesenta días posteriores de que la contratista presente la factura de consumidor final en la Dirección de Vigilancia de Mercado, en donde se elaborará un acta de recepción por el servicio proporcionado, la cual será firmada por ambas partes; posteriormente, la factura será remitida a la Unidad Financiera Institucional, donde emitirán el Quedan correspondiente mientras se tramita el respectivo abono a la cuenta bancaria que el contratista designe. De acuerdo con lo establecido en Oficio N° 8237, emitido por el Ministerio de Hacienda, del pago respectivo se hará la retención del 1%, que deberá ser reflejado en la factura de Consumidor final presentada. **III) PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO:** El plazo de ejecución del presente contrato será de noventa días calendario contados a partir de la orden de inicio emitida por el Administrador de contrato. **IV) OBLIGACIONES DE LA CONTRATISTA Y PRODUCTOS ESPERADOS:** La contratista se obliga a realizar las siguientes actividades: a) Tomar de referencia la información que posee la Defensoría del Consumidor ya sea por denuncia u otro tipo de análisis relativa a prácticas empresariales, cobro de intereses y otros cargos que realiza la sociedad evaluada directamente o a través de coemisores, administradores o gestores, a sus clientes y/o tarjetahabientes, b) Realizar la evaluación del nivel de riesgo de la sociedad evaluada y su operatividad, que sirvan de base para la ampliación de las actividades a continuación detalladas; c) Coordinar con la Defensoría del Consumidor la solicitud

Paele.

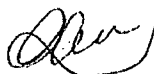


actividades a continuación detalladas; c) Coordinar con la Defensoría del Consumidor la solicitud de requerimientos de información, criterios y base de datos que deberán ser entregadas por la empresa evaluada con la información detallada de los usuarios e información detallada de la cartera de créditos otorgados, prelación de pagos, campos solicitados, etc.; d) Así mismo se debe coordinar con la Defensoría, la información a requerir a otras sociedades relacionadas con la sociedad evaluada tales como coemisores, administradores o gestores, comercio o institución afiliada, etc., necesarias en la presente evaluación. (La recepción del requerimiento inicial, la recepción de las bases de datos de la cartera de créditos y las modificaciones de las referidas bases si las hubiere, así como el requerimiento a otras entidades, será recibido y realizado según corresponda, directamente por la Dirección Vigilancia de Mercado de la Defensoría del Consumidor); e) Comprobar y analizar el funcionamiento del sistema informático utilizado por la sociedad evaluada y coemisores, administradores o gestores para el cobro de intereses y otros cargos, inclusive en el comercio o institución afiliada de ser necesario; y su armonía con la Ley de Protección al Consumidor, Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, Ley Contra La Usura y otra normativa aplicable; f) Aplicar criterios de evaluación que permitan verificar y evaluar la integridad de la información provista en la base de datos de la cartera de créditos de la sociedad auditada, incluyendo la de los coemisores, administradores o gestores; g) Verificar que la información registrada en las bases de datos estén acorde a lo contratado por los clientes y/o tarjetahabientes, para lo cual entre otros, debe revisarse una muestra representativa de expedientes físicos y documentar especialmente casos observados, de estos últimos es necesario montar el expediente completo del cliente y/o tarjetahabiente afectado; h) Validar los saldos de la cartera de créditos, estados financieros y auxiliares entregados por la sociedad evaluada, y sus coemisores, administradores o gestores; i) Identificar y verificar las variaciones de tasas de interés aplicadas por la sociedad y sus coemisores, administradores o gestores, para cada uno de los créditos otorgados y/o activos en el periodo evaluado, durante la vida del crédito, separando las variaciones por mes y año y su armonía con la Ley de Protección al Consumidor y demás normativa aplicable; j) Comprobar para cada uno de los créditos otorgados por la sociedad evaluada y sus coemisores, administradores o gestores a los tarjetahabientes, durante el periodo evaluado, que la tasa de interés no haya sido modificada durante los primeros seis meses del contrato según lo dispuesto en el Art. 19 de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito; k) Verificar que la tasa de interés efectiva anual aplicada por la sociedad evaluada, sus coemisores, administradores o gestores cumple con la tasa de interés efectiva máxima legal permitida por el Banco Central de Reserva de El Salvador, según lo establece la Ley Contra La Usura; l) Validar el cálculo en el cobro de cuotas correspondientes al pago mínimo, de acuerdo a la Ley de Protección al Consumidor, la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito y otra normativa aplicable; m) Comprobar que todo pago efectuado por el tarjetahabiente en el uso de la tarjeta de crédito, se aplique en la prelación

*Handwritten signature*

*Parte*

siguiente: intereses, comisiones y recargos; el remanente, si lo hubiere a capital; según lo dispuesto en el Art. 18, último inciso; n) Verificar que los cobros en concepto de primas de seguros, cuando apliquen, se realicen conforme lo establece la póliza de seguro respectiva, así como su armonía con la Ley de Protección al Consumidor y la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito; o) Identificar, verificar y dar seguimiento a casos de clientes y/o tarjetahabientes de la sociedad evaluada, incluyendo los coemisores, administradores o gestores atendidos por la Defensoría del Consumidor; p) Verificar que la sociedad en estudio y sus coemisores, administradores o gestores cumplan con la Ley de Protección al Consumidor, la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre Historial de Crédito de las Personas, las Normas Técnicas para los servicios de información sobre el Historial de Crédito de las Personas, en lo relativo a consulta, así como al compartir información con las agencias de información de datos; q) Identificar prácticas empresariales contrarias a la Ley de Protección del Consumidor y su Reglamento, Ley del Sistema de Tarjetas de crédito, Ley Contra La Usura, Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre Historial de Crédito de las Personas y otra normativa aplicable. r) Reconstruir el 100% de la cartera de créditos evaluada según lo dispuesto en la Ley de Protección al Consumidor, la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito y otra normativa aplicable, considerando la Ley contra la Usura; s) Confirmar en conjunto con la Defensoría del Consumidor, los hallazgos e infracciones identificadas; t) Cuantificar en términos monetarios los valores observados, tomando de base de referencia la Ley de Protección al Consumidor, la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, la Ley Contra la Usura y otra normativa aplicable; u) En general aplicar normas técnicas que garanticen los resultados obtenidos; v) Levantar actas con acuerdos tomados entre los consultores y representantes de la sociedad, incluyendo coemisores, administradores o gestores sobre temas que tengan relación con la metodología utilizada por la Defensoría para la reconstrucción de la cartera de créditos, así como aspectos que se consideren importantes de plasmar; w) Finalizada la consultoría, deberá concluir en un documento final, los posibles incumplimientos a la Ley de Protección al Consumidor, la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, Ley Contra La Usura, Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre Historial de Crédito de las Personas, y demás normativa aplicable; y demás hallazgos encontrados. **PRODUCTOS ESPERADOS:** a) **Plan de trabajo**, que deberá ser entregado de la siguiente manera: Documento preliminar sujeto a revisión: 2 semanas posteriores a la orden de inicio emitida por la Dirección Vigilancia de Mercado (DVM); - Documento definitivo: Máximo una semana después de haber entregado el documento preliminar, debidamente aprobado por la Dirección Vigilancia de Mercado; b) **Informe Avance**, que deberá ser entregado de la siguiente manera: Documento preliminar sujeto a revisión: 7 semanas posteriores a la orden de inicio emitida por la Dirección Vigilancia de Mercado; - Documento Definitivo: Máximo una semana después de haber entregado el documento preliminar, debidamente aprobado por la Dirección Vigilancia de Mercado; y c) **Informe Final**, que deberá ser entregado de la siguiente manera: Documento



*Paula*

preliminar sujeto a revisión: 12 semanas posteriores a la orden de inicio emitida por la Dirección Vigilancia de Mercado y Documento definitivo: máximo 1 semana después de haber entregado el documento preliminar, debidamente aprobado por la Dirección Vigilancia de Mercado. V) **CONFIDENCIALIDAD:** La contratista deberá guardar estricta confidencialidad de la información brindada y los productos resultantes permanecerán como propiedad de la Defensoría del Consumidor. El ofertante adjudicado no obtendrá derecho alguno, de ningún tipo, sobre la información y productos generados, ni tampoco ningún derecho de utilizarla, excepto para el logro de las metas establecidas en los Términos de Referencia. VI) **LUGAR Y CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** La Contratista, deberá efectuar los servicios de Auditoría en sus propias oficinas, y cuando sea necesario deberá trasladarse por sus medios a las instalaciones de Credisiman, S.A. DE C.V., así como atender las reuniones a que sea convocada por la Defensoría. VII) **CONDICIONES DE CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD INTELECTUAL:** La contratista reconoce que con motivo de la suscripción del presente contrato, tendrá acceso y se le entregará cierta información de la institución, la cual tiene carácter estrictamente confidencial, por lo que se compromete a guardar la reserva de toda información, independientemente del medio empleado para transmitirla, ya sea en forma verbal o escrita, y se compromete a no revelar dicha información a terceras personas. Comprende además que no tiene derecho alguno sobre la información que se le entregue o sobre los productos que se generen, ni tampoco ningún derecho a utilizarla, excepto para el logro de las metas establecidas en el presente contrato. VIII) **OBLIGACIONES DE LA CONTRATANTE:** La Defensoría se obliga a pagar a la Contratista el precio acordado en la forma establecida en la cláusula II de este contrato. IX) **FUENTE DE FINANCIAMIENTO:** La contratante hace constar que para cubrir el compromiso de este contrato se ha verificado la asignación presupuestaria correspondiente al año dos mil quince. X) **DESIGNACIÓN DEL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO Y SUS ATRIBUCIONES:** De conformidad con el artículo ochenta y dos Bis de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP), se designa como administrador del presente contrato al Director de Vigilancia de Mercado de la Defensoría del Consumidor, quien tendrá las obligaciones y atribuciones que determina la LACAP y su reglamento. XI) **PROHIBICION DE CESIÓN:** Queda expresamente prohibido a la contratista traspasar o ceder a cualquier título las obligaciones que emanan del presente contrato. La transgresión de esta disposición dará lugar a la caducidad del mismo, procediéndose además a hacer efectiva la Garantía de Cumplimiento de Contrato. XII) **CLASE Y MONTÓ DE GARANTÍA:** Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones emanadas del presente contrato la contratista otorgará fianza a favor de la Defensoría del Consumidor, de conformidad al Artículo treinta y cinco de la LACAP, por el valor de TRES MIL CUATROCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$ 3,400.00), equivalente al diez por ciento del valor contratado; la cual tendrá vigencia de ciento veinte días calendario contados a partir de la fecha de la orden de inicio emitida por el administrador de contrato y deberá entregarse a la Unidad de



Paula

Adquisiciones y Contrataciones Institucional, dentro de los diez días hábiles siguientes a la emisión de dicha orden de inicio. La garantía será devuelta a la Contratista, cuando haya cumplido sus obligaciones contractuales. **XIII) CAUSALES DE EXTINCIÓN:** El presente contrato se extinguirá por las siguientes causas: Por la caducidad, por mutuo acuerdo entre las partes contratantes, por revocación y por las demás causas que se determinen legal y contractualmente, tal como la cesión de las obligaciones que emanan del presente contrato, debiendo seguirse en cada caso, el procedimiento que regula el artículo 81 y siguientes del Reglamento de la LACAP. **XIV) SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO IMPUTABLES AL CONTRATISTA:** Sin perjuicio de lo señalado en el inciso primero del Artículo treinta y seis de la LACAP, en caso de mora en el cumplimiento por parte de la contratista de las obligaciones emanadas del presente contrato se aplicarán, además, las multas establecidas en el Artículo ochenta y cinco de la citada Ley. La contratista expresamente se somete a las sanciones que emanaren de la ley o del presente contrato las que serán impuestas por la institución contratante, a cuya competencia se somete a efectos de la imposición. **XV) DOCUMENTOS CONTRACTUALES:** Forman parte integral del contrato los siguientes documentos: los Términos de Referencia de la Contratación Directa 02/2015, Oferta técnica y económica, Garantía de Cumplimiento de Contrato y Otros documentos que emanaren del presente contrato, los cuales son complementarios entre sí y serán interpretados en forma conjunta. **XVI) PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO:** Si el servicio no fuere prestado en la forma contratada, el administrador del contrato formulará por escrito el reclamo respectivo a la Contratista, quien dispondrá de un plazo no mayor de setenta y dos horas para exponer las justificaciones que fueren procedentes o subsanar la deficiencia, so pena de caducidad del contrato. Si la deficiencia o el retraso en corregirla generan daños y perjuicios a la Defensoría del Consumidor, ésta podrá hacer efectiva la garantía de cumplimiento de contrato, para subsanar tales daños. **XVII) MODIFICACIÓN, AMPLIACIÓN O PRÓRROGA:** De común acuerdo el presente contrato podrá ser modificado antes del vencimiento de su plazo, o prorrogado, de conformidad con lo establecido en el artículo 83 A de la LACAP; en tales casos se deberá modificar o ampliar los plazos y montos de la Garantía de Cumplimiento de Contrato según aplique; debiendo emitir la contratante la correspondiente resolución debidamente razonada, la cual será firmada por ambas partes y formará parte de este contrato. **XVIII) CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR:** En caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobados y de conformidad al Artículo 86 de la LACAP la contratista, podrá solicitar prórroga del plazo del cumplimiento de las obligaciones objeto del presente contrato, por causa no imputable a la contratista debidamente comprobada. Si es procedente, la institución concederá la prórroga por medio de resolución debidamente razonada. Dicha resolución formará parte integral del presente contrato. **XIX) SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.** Para resolver las diferencias o conflictos que surgieren durante la ejecución del presente contrato se estará a lo dispuesto en el título VIII, Capítulo I de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP) con



Paula

excepción del arbitraje. XX) **JURISDICCIÓN Y SOMETIMIENTO A LA LEY Y REGLAMENTO:** La contratista al suscribir el presente contrato queda sometida en todo a la LACAP, su Reglamento y en forma subsidiaria a las Leyes de la República de El Salvador, aplicables a este contrato. Asimismo, señalan como domicilio especial el de esta ciudad, a la competencia de cuyos tribunales se someten. XXI) **LUGAR PARA RECIBIR NOTIFICACIONES:** Cualquier notificación que deba o pueda darse en virtud de este Contrato se hará por escrito y se entregará en forma personal o por medio electrónico o fax, siempre que se deje constancia fehaciente de su recepción. Para tal efecto la Defensoría señala sus oficinas y medios electrónicos siguientes: Edificio Defensoría del Consumidor, Plan de La Laguna, Calle Circunvalación, edificio 20, Antiguo Cuscatlán, teléfono 2526-9043 y correo electrónico: uaci@defensoria.gob.sv Para la Contratista:

Así nos expresamos los comparecientes, quienes enterados y conscientes de los términos y efectos legales del presente contrato, ratificamos su contenido, en fe de lo cual firmamos, en la ciudad de Antiguo Cuscatlán, a los dos días de octubre de dos mil quince.

  
Licda. Yanci Guadalupe Urbina González  
Presidenta  
Defensoría del Consumidor



Apoderada Administrativa Judicial  
Grant Thornton Pérez Mejía, Navas, S.A. DE C.V.

Paula