**ACTA N° 4 / 2017**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO CUATRO / DOS MIL DIECISIETE.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas cuarenta minutos del veintitrés de marzo de dos mil diecisiete. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Carlos Roberto Ochoa, Deysi Lorena Cruz de Amaya, Miguel Ángel Rodríguez Arias, Francisco Díaz, Xiomara Beatriz Hernández Arévalo y Oscar Alberto Alfaro Santos. No estuvieron presentes Irma Yolanda Núñez Mancía y Mónica María Galdámez quienes presentaron su respectiva excusa. También estuvo presente la Presidenta de la Defensoría del Consumidor, Licenciada Yanci Urbina. Dada la ausencia de la Secretaria del Consejo Consultivo, de conformidad con lo estipulado en el artículo 76 de la Ley de Protección al Consumidor, se procedió a elegir entre los asistentes al miembro que desempeñará tal función para la presente reunión, recayendo tal designación en Oscar Alberto Alfaro Santos. El Presidente del Consejo Consultivo procedió a dar inicio a la reunión y se desarrolló la agenda siguiente: 1) Verificación del quórum; 2) Presentación y aprobación de la agenda; 3) Lectura y aprobación del acta anterior; 4) Presentación del Tema “Perfil de la Persona Consumidora”; 5) Varios; y, 6) Cierre. **DESARROLLO DE LA AGENDA**. **PUNTO UNO: VERIFICACIÓN DEL QUORUM**. Se verificó el quórum y comprobada la presencia del número de miembros que determina la Ley de Protección al Consumidor, se declaró legalmente establecido y el Consejo Consultivo se constituyó en reunión formal. **PUNTO DOS: PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN DE LA AGENDA.** Los miembros del Consejo Consultivo acordaron aprobar, por unanimidad, la agenda sometida a su consideración. **PUNTO TRES: LECTURA DE ACTA DE SESIÓN ANTERIOR.** Se procedió a dar lectura al acta número tres / dos mil diecisiete del Consejo Consultivo, correspondiente al día dos de marzo de dos mil diecisiete y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO**: **PRESENTACIÓN DEL TEMA “PERFIL DE LA PERSONA CONSUMIDORA”**. Antes de dar inicio a la presentación, toma la palabra la Licenciada Urbina y realiza una introducción al tema, señalando que este estudio se realizó en el marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, pues fue el resultado de un trabajo coordinado con la Dirección General de Estadísticas y Censos conocida como DIGESTYC, que es la entidad que produce el instrumento técnico del mismo, es decir la Encuesta de Hogares y Propósitos Múltiples, habiéndose utilizado como documento base la encuesta correspondiente al año dos mil quince. Añade que este trabajo marca una pauta importante en la dinámica de trabajo de las instituciones y en el monitoreo que se podrá seguir efectuando en cuanto a las tendencias de consumo de la población salvadoreña. Indica que este documento permite conocer los hábitos, tendencias y preferencias de las personas consumidoras, lo que puede ser muy útil para la realización de políticas públicas. Finalmente, señala que la presentación de este estudio se realizó el pasado trece de los corrientes a propósito de la conmemoración del día nacional y mundial de la persona consumidora, y que el mismo también fue presentado en los Municipios de Santa Ana y San Miguel. A continuación, inicia la presentación la Licenciada Diana Carolina Castro Orellana, Jefa de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados de esta institución, quien empieza definiendo que debe entenderse por perfil, puntualizando que es un conjunto de rasgos peculiares que caracterizan a alguien o algo, posteriormente detalla la metodología seguida y la estructura de la investigación, puntualizando en la explicación de los siguientes aspectos: a) Acceso y equipamiento a los hogares; b) Consumo de los hogares en bienes y uso de los servicios; c) Consumo de alimentos de los hogares; d) Acceso y uso de tecnologías de información y comunicación; e) Remesas y consumo; f) Controversias en materia de consumo; y, g) Percepción y confianza de la ciudadanía en la institucionalidad de protección al consumidor. Finaliza su presentación exponiendo las conclusiones de la investigación, entre las cuales destaca: 1) los productos donde se visibiliza una mayor brecha de equipamiento entre el área urbana y el área rural son: refrigeradoras, licuadoras, ventiladores, lavadoras y hornos microondas; 2) Las remesas representan una variable esencial para la comprensión de la dinámica de consumo; 3) La mayor divergencia entre hombres y mujeres se evidencia en los salarios e ingresos; 4) Las controversias de consumo se ubican principalmente en el sector financiero, telecomunicaciones y agua potable; y, 5) La ciudadanía confía en la institucionalidad de protección al consumidor. El Presidente del Consejo Consultivo abre a ronda de preguntas y consultas, por lo que toma la palabra el ingeniero Rodríguez y consulta si al hacer referencia al salario del hogar, esto se refiere solo al jefe de familia o a todos los integrantes de la familia, a lo que la Licenciada Castro indica que se hace referencia a todos los integrantes de la familia. Por su parte, la Licenciada Hernández consulta sobre el umbral del dato de diez años, a lo que la Licenciada Castro responde que todas las preguntas comprendidas en la encuesta efectuada por Digestyc, se realizan en personas cuya edad inicia a los diez años. El Licenciado Rodríguez consulta sobre la diferencia existente entre el ingreso y consumo mensual de los hogares a nivel nacional, pues indica que se refleja una diferencia importante entre los ingresos y egresos de la población, a lo que la Licenciada Castro responde que el dato obtenido en la encuesta es un dato promedio, por lo que no reflejaría ni a aquellos con ingresos más elevados ni tampoco a los que tienen los ingresos más pequeños. Los miembros del Consejo Consultivo felicitan a la institución por la investigación realizada, que genera datos de mucho interés y utilidad para la población en general y para los sectores público y privado. **PUNTO CINCO: VARIOS.** El Presidente del Consejo Consultivo pregunta a los demás miembros si existe algún otro tema a tratar, a lo que los referidos miembros contestan que no hay temas pendientes a tratar. **PUNTO SEIS: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las once horas quince minutos de su fecha, dándole lectura a la presente acta, la cual, por estar redactada conforme a la voluntad de todos los miembros, ratificamos su contenido y firmamos.

Carlos Roberto Ochoa Deysi Lorena Cruz de Amaya

Miguel Ángel Rodríguez Arias Francisco Díaz

Xiomara Beatriz Hernández Arévalo Oscar Alberto Alfaro Santos