**ACTA N° 6 / 2017**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO SEIS/ DOS MIL DIECISIETE.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las diez horas del veinte de abril 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, Mónica María Galdámez y Oscar Alberto Alfaro Santos. No estuvieron presentes Irma Yolanda Núñez Mancía, Xiomara Beatriz Hernández Arévalo y Francisco Díaz, 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 Mónica María Galdámez. 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 “Resultados Defensoría Veraniega dos mil diecisiete”; 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 cinco / dos mil diecisiete del Consejo Consultivo, correspondiente al día seis de abril de dos mil diecisiete y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO**: **PRESENTACIÓN DEL TEMA “RESULTADOS DEFENSORÍA VERANIEGA DOS MIL DIECISIETE”.** La presentación estuvo a cargo del Licenciado Ricardo Arturo Salazar, Director de Vigilancia de Mercado de esta institución, quien inicia su presentación detallando las atenciones brindadas durante el período comprendido del treinta y uno de marzo al doce de abril del año en curso, segmentándolas por tipo de atención, sector, motivo y categoría. Posteriormente, explica la información que la institución generó para proporcionar a las personas consumidoras, consistiendo en información relativa a comparación de precios de los hoteles de montaña, lago y playa de diferentes destinos turísticos del País; y, de productos para el cuidado de la piel, tales como bronceadores, bloqueadores, loción protectora y protector solar. Posteriormente, detalla los talleres efectuados a nivel nacional para dar a conocer a proveedores de restaurantes, supermercados y tiendas de conveniencia diferente normativa relacionada con la actividad que realizan; explica el número de inspecciones realizadas según los hallazgos detectados, detallándose por sector y los principales incumplimientos legales detectados. A continuación, expone las diferentes acciones de promoción y comunicación realizadas durante la temporada veraniega. El Presidente del Consejo Consultivo abre a ronda de preguntas y consultas, por lo que toma la palabra el Ingeniero Rodríguez y consulta cual fue el Departamento que no fue visitado en esta temporada, a lo que indica el Licenciado Salazar que fue Cabañas, pues se priorizó asistir a aquellos que tuvieran centros turísticos de recreación o vacacionales, y ese Departamento no tenía. El ingeniero Alfaro Santos expresa que le resulta interesante que la mayor parte de atenciones brindadas por la institución sean asesorías, por lo que consulta cual es el seguimiento que se les da a las mismas posteriormente, a lo que la Licenciada Urbina contesta que debido a que las atenciones son brindadas en sitios vacacionales en razón de la temporada, resulta que muchas personas consumidoras que consultan no portan en ese momento los documentos pertinentes para dar el trámite de denuncia; no obstante, si posteriormente tal persona presenta los documentos, se activa el caso como denuncia y se le da el trámite legal que corresponde. Añade la Licenciada Urbina, que todas las atenciones brindadas son clasificadas bajo un número, por lo que estas quedan debidamente guardadas en nuestros sistemas, por ello, si posteriormente se completa la documentación necesaria es viable que una asesoría evolucione a ser denuncia. El ingeniero Rodríguez consulta porque razón este año hubo más empresas asistentes a los diferentes talleres realizados, indicando si se debió a un mayor interés de las empresas en recibir las capacitaciones o si existió una mayor divulgación sobre los talleres, a lo que el Licenciado Salazar responde que fue una combinación de ambas razones, en tanto se agregaron nuevos lugares para realizar las verificaciones y con ello se incrementa el número de proveedores, y por otra parte, las empresas reconocen la importancia de capacitar a su personal, por lo que han mostrado más interés en asistir a los talleres. La Licenciada Urbina agrega, que la descentralización de los servicios ha permitido que se aumente la cantidad de talleres realizados en las diferentes regiones, y así invitar a más empresas a participar en los mismos, señala también, que a pesar que el trabajo institucional es intenso, el producto vencido y sin fecha de vencimiento siguen siendo el hallazgo más frecuente, aunque destaca que los volúmenes de incumplimiento de Ley de Protección al Consumidor y demás normativa aplicable, en general han disminuido. El ingeniero Rodríguez expresa que reafirma el reconocimiento a la señora Presidenta de la institución y su equipo técnico y operativo, por la importante gestión que realizan. Los miembros del Consejo Consultivo felicitan por la presentación realizada y reconocen la ardua e importante labor que se realiza, en beneficio y defensa de los derechos e intereses de las personas consumidoras. **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 Mónica María Galdámez

Oscar Alberto Alfaro Santos