**ACTA N° 9/2015**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO NUEVE/ DOS MIL QUINCE.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas con treinta minutos del día veintiocho de mayo de dos mil quince. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Irma Yolanda Núñez Mancía, Deysi Lorena Cruz de Amaya, Francisco Díaz, Xiomara Beatriz Hernández Arévalo, y Oscar Alberto Alfaro Santos. No estuvieron presentes los señores Carlos Roberto Ochoa, Miguel Ángel Rodríguez Arias 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 del Presidente 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 las funciones del Presidente para la presente reunión, recayendo tal designación en Francisco Díaz. El Presidente del Consejo Consultivo en funciones 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 Abecedario “Cartilla de Derechos de las Consumidoras y Consumidores”; 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 DEL ACTA DE SESIÓN ANTERIOR.** Se procedió a dar lectura al acta número ocho / dos mil quince del Consejo Consultivo correspondiente al día catorce de mayo de dos mil quince, y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DEL ABECEDARIO “CARTILLA DE DERECHOS DE LAS CONSUMIDORAS Y CONSUMIDORES”.** La presentación estuvo a cargo del Licenciado Fausto Ernesto Valladares, Jefe de la Unidad de Comunicaciones de esta Defensoría. El Licenciado Valladares inicia explicando que la elaboración de la cartilla de derechos ha tomado un tiempo relativamente prolongado, pues su creación ha sido minuciosa. Agrega que la referida cartilla es un compilado de derechos en materia financiera, inmobiliaria, agua, energía, telecomunicaciones, bienes muebles y servicios turísticos, siendo una guía didáctica que tiene por finalidad facilitar a las personas consumidoras el conocimiento y ejercicio de sus derechos ante los proveedores en sus relaciones de consumo para contribuir a un buen vivir. Destaca que, en dicha cartilla también se ha consignado información acerca del procedimiento que debe seguirse para interponer una denuncia y de cómo hacer uso de los medios alternos de solución de conflictos de consumo. Expresa que se han elaborado diez mil ejemplares impresos de esta cartilla de derechos, que serán repartidas a las personas consumidoras en talleres, capacitaciones y diplomados en Derecho y Consumo Sostenible, indicando que también se encuentra disponible de forma electrónica en la página web de esta Defensoría. Posteriormente, procede a explicar cada uno de los nueve apartados que conforman la cartilla de derechos, explicando detalladamente los aspectos más importantes y relevantes de cada uno de ellos, siendo tales apartados los siguientes: A) Agua Potable. Derechos y deberes como usuaria o usuario; B) Buen vivir, información útil en servicios turísticos; C) ¡Conocer es saber! Medios alternos de solución de conflictos de consumo; D) Derechos Básicos de las consumidoras y consumidores; E) Energía eléctrica: ¡ojo con los detalles!; F) Servicios Financieros: todo lo que usted debe saber; G) Garantías, bienes muebles y electrodomésticos. Información a tomar en cuenta; H) Hablemos de telecomunicaciones: roaming de voz y datos, wifi, mensajes y otros servicios, e, I) Inmuebles y viviendas: lo que debe saber cuándo compra vivienda usada, nueva o en planos. La Licenciada Cruz de Amaya pregunta si el modelo consignado en la cartilla para interponer la denuncia es únicamente para casos individuales, o si también puede ser aplicado en casos colectivos, a lo que el Licenciado Valladares responde que el modelo contenido en la cartilla puede ser utilizado para ambos casos. El Licenciado Díaz pregunta respecto de cuál es el efecto de la competencia que tiene la SIGET para atender los reclamos en los servicios telefónicos, que son derivados por esta Defensoría de conformidad con lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, al respecto, el Licenciado Valladares le comenta que la SIGET informa el resultado de tales procedimientos derivados a esta Defensoría. En este punto, la Licenciada Urbina expresa que las leyes que regulan el marco de actuación de la SIGET le han otorgado a tal institución la competencia para ello, pero aclara que a partir de la administración actual de la ingeniera Blanca Coto, se han mejorado los Centros de Atención al Usuario, pues la sugerencia que se les ha efectuado es que tales Centros de atención se encuentren ubicados en sitios más accesibles para los consumidores. La Licenciada Núñez comenta, respecto del uso de tarjetas de crédito, que algunas veces las farmacias diferencian el descuento que se otorga, dependiendo de si se cancela con tarjeta de crédito o en efectivo, al respecto la Licenciada Urbina indica que según lo establecido en el artículo 35 letra d) de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, el precio no debe ser diferenciado de acuerdo al método de pago, es decir, si es con tarjeta o en efectivo pues tal disposición lo prohíbe, sin embargo, en el caso de promociones, el descuento que se ofrece diferenciado según la forma de pago no queda comprendido en dicha prohibición. Por su parte, la Licenciada Hernández Arévalo señala que el incremento en el precio según el modo de pago, pareciera ser más una práctica de comercios pequeños. Finalmente, el Licenciado Valladares comenta que la cartilla de derechos será nuevamente revisada en el año dos mil dieciséis, a fin de evaluar si procede o no ampliar los derechos. Asimismo, indica el plan de divulgación de la cartilla de derechos, señalando que en una primera fase se socializará su contenido a través de los medios de comunicación y redes sociales, luego, será la Dirección de Ciudadanía y Consumo quien efectuará la divulgación correspondiente a las Asociaciones de Consumidores, así como coordinando capacitaciones más especializadas, también en las Defensoría Móviles y al interior del Sistema Nacional de Protección al Consumidor. Los Miembros del Consejo Consultivo agradecen la presentación y felicitan a la Defensoría del Consumidor por tan minucioso trabajo detrás de la elaboración de la cartilla de derechos, e instan a que se continúen efectuando iniciativas como la expresada. **PUNTO CINCO: VARIOS.** El Presidente del Consejo Consultivo en funciones pregunta a los demás miembros si existe algún otro tema a tratar, a lo que los demás responden que no hay otros puntos 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 y treinta 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.

Irma Yolanda Núñez Mancía Deysi Lorena Cruz de Amaya

 Francisco Díaz Xiomara Beatriz Hernández Arévalo

 Oscar Alberto Alfaro Santos