**ACTA N° 3 / 2017**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO TRES / DOS MIL DIECISIETE.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas treinta y cinco minutos del dos 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, Irma Yolanda Núñez Mancía, Mónica María Galdámez, Xiomara Beatriz Hernández Arévalo y Oscar Alberto Alfaro Santos. No estuvo presente Francisco Díaz quien presentó su respectiva excusa. También estuvo presente la Presidenta de la Defensoría del Consumidor, Licenciada Yanci Urbina. 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 “Código de Autorregulación publicitaria de Alimentos y Bebidas no Alcohólicas”; 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 dos / dos mil diecisiete del Consejo Consultivo, correspondiente al día dos de febrero de dos mil diecisiete y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO**: **PRESENTACIÓN DEL TEMA “CÓDIGO DE AUTORREGULACIÓN PUBLICITARIA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS NO ALCOHÓLICAS”**. La presentación estuvo a cargo del Licenciado José Emiliano Arévalo, técnico legal de la Dirección Jurídica de esta institución. El Licenciado Arévalo inicia su presentación explicando el ámbito de aplicación del Código de Autorregulación Publicitaria de Alimentos y Bebidas no Alcohólicas, destacando que si bien es de adhesión voluntaria, es de obligatorio cumplimiento para todos aquellos que se han adicionado al mismo. Posteriormente, explica los principios generales del referido Código, para luego detallar todas las normas de conducta previstas en el mismo, continuando con el detalle de las declaraciones nutricionales y los criterios especiales establecidos. Finalmente, procede a explicar a detalle los procedimientos previstos en el Código en referencia. El Presidente del Consejo Consultivo abre a ronda de preguntas y consultas, por lo que toma la palabra la Licenciada Cruz de Amaya y consulta si la autorregulación prevista en el Código es aplicable para productos salvadoreños como extranjeros, a lo que la Licenciada Urbina responde que dicho Código es de aplicación para todos los productos que se anuncien, destacando que si bien la adhesión al mismo es voluntaria, una vez adheridos la aplicación de dicha autorregulación se vuelve de carácter obligatorio; añade que en aplicación del principio de veracidad establecido en el Código, aquel que realice declaraciones nutricionales y de propiedades saludables en los productos que publicita, deberá demostrarlo sobre la base de estudios científicos que lo comprueben. La Licenciada Urbina destaca también otros aspectos muy relevantes contemplados en el Código, tales como lo relacionado con la actividad física y las medidas especiales que se toman en lo relacionado con la publicidad dirigida a niños menores de doce años, indicando también que el Consejo Nacional de la Publicidad, es una instancia a la que tanto el Tribunal Sancionador como la Defensoría solicitan opiniones, en virtud de ser un ente especializado en el tema de la publicidad. Por lo anterior, la Licenciada Urbina expresa que esta es una iniciativa que debe ser apoyada, pues en la medida que las personas lo conozcan podrán aplicarlo. El Presidente del Consejo Consultivo indica que a nivel internacional es más común la autorregulación, aunque acá en Centroamérica estemos más acostumbrados a la normativa legal de carácter coactivo. La Licenciada Hernández comenta que le genera expectativa como se desarrollará la publicidad en el caso de productos que ofrecen aspectos que no pueden cumplirse, a lo que la Licenciada Urbina señala que en este tipo de casos nos podemos estar enfrentando a publicidad engañosa, que ya constituye infracción a la Ley de Protección al Consumidor, siendo procedente darle el trámite establecido en dicha normativa, y comenta, que a los efectos de monitorear el desarrollo de la publicidad es que la institución ha creado el Observatorio de Publicidad, en la Dirección de Vigilancia de Mercado. El ingeniero Alfaro consulta que porcentaje de empresarios forman parte del Consejo Nacional de la Publicidad, a lo que la Licenciada Urbina indica que es alrededor del ochenta por ciento del sector comercial el que se encuentra agremiado en dicha entidad. Los miembros del Consejo Consultivo felicitan por la presentación efectuada, e indican que les parece que el Código de Autorregulación Publicitaria en comento, es una muy buena iniciativa. **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. Por su parte, la Licenciada Urbina toma la palabra y en primer lugar explica los diferentes eventos que la institución desarrollará en la semana del trece al diecisiete de marzo del presente año, con ocasión de la conmemoración del día nacional y mundial de los derechos de la personas consumidoras. Luego de esto, la Licenciada Urbina informa de manera detallada a los miembros del Consejo Consultivo sobre las diferentes resoluciones favorables a la institución emitidas por las Salas de lo Constitucional y de lo Contencioso Administrativo, en el tema de servicios financieros, expresando también que se han obtenido resoluciones favorables en tres casos seguidos contra el Banco Davivienda Salvadoreño, Sociedad Anónima, puntualizando en los montos a devolver y la cantidad de personas consumidoras beneficiadas, indicando que los proveedores y la misma Sala de lo Contencioso Administrativo debe entender que esta institución lucha hasta las últimas instancias por la defensa de sus resoluciones, en beneficio de las personas consumidoras. Agrega también sobre devoluciones recién obtenidas por la Gerencia de Procuración de la Dirección Jurídica contra el proveedor Novalaser, quienes accedieron a tales devoluciones hasta que la referida Gerencia realizó el procedimiento de representación judicial y se iniciaron los procesos ejecutivos correspondientes, en los que al ordenarse el embargo de sus bienes, es que la referida proveedora procedió a devolver a los consumidores las cantidades adeudadas. Posteriormente, comenta la Licenciada Urbina que en el mes de enero de este año, se recibió la resolución de admisión de la demanda de amparo incoada contra la Sala de lo Contencioso Administrativo y el Banco de América Central, Sociedad Anónima, en la que se controvierten aspectos relacionados con cobros injuriantes efectuados por la referida entidad bancaria que fueron avalados por la Sala de lo Contencioso, siendo importante el referido caso no tanto por el monto económico involucrado sino por el criterio jurisprudencial adoptado por dicha Sala, que es contrario al del Tribunal de esta Defensoría. Luego de esto, indica que la institución emitió una alerta sobre la adquisición de motocicletas, pues se han advertido irregularidades en dicho ámbito, y que además remitió a la Fiscalía General de la República información sobre veintiún casos en los que no se entregó a las personas consumidoras los documentos de propiedad correspondientes, lindando dicha conducta con el delito de estafa, situación que ocurrió en la zona oriental del país. La Licenciada Cruz de Amaya felicita a la Defensoría e indica que es muy importante dar a conocer que la institución lucha en la defensa de sus casos hasta las últimas instancias. Por su parte, el ingeniero Alfaro señala que es de mucha relevancia dar a conocer a las personas consumidoras de todos estos casos, con la finalidad que se motiven al respecto y hagan uso de sus derechos. Los miembros del Consejo Consultivo felicitan a la Defensoría por todas las actividades realizadas en defensa de los derechos de las personas consumidoras. **PUNTO SEIS: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las once horas treinta y cinco 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 Irma Yolanda Núñez Mancía,

Mónica María Galdámez Xiomara Beatriz Hernández Arévalo

Oscar Alberto Alfaro Santos