**ACTA N° 22 / 2016**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO VEINTIDOS / DOS MIL DIECISÉIS.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las diez horas del día diez de noviembre de dos mil dieciséis. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Carlos Roberto Ochoa, Deysi Lorena Cruz de Amaya, Francisco Díaz, Miguel Ángel Rodríguez Arias, Xiomara Beatriz Hernández Arévalo, Mónica María Galdámez y Oscar Alberto Alfaro Santos. No estuvo presente Irma Yolanda Núñez Mancía quien presentó 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 “Plan de Verificación de las Condiciones de Contratación de Transporte Aéreo”; 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 veintiuno / dos mil dieciséis del Consejo Consultivo, correspondiente al día tres de noviembre de dos mil dieciséis y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DEL TEMA “PLAN DE VERIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DE CONTRATACIÓN DE TRANSPORTE AÉREO”**. La presentación estuvo a cargo del Doctor Enrique Mena Castro, experto en Derecho Administrativo y Regulatorio, quien inicia la presentación explicando los antecedentes del Plan de Verificación en referencia, dentro de lo que señala las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección al Consumidor aprobadas por la Asamblea General de Naciones Unidas el veintidós de diciembre de dos mil quince, la Política Nacional de Protección al Consumidor y el Plan de Trabajo de esta institución. Posteriormente, hace referencia al fundamento legal del Plan, puntualizando en cada una de las disposiciones legales que sirven de sustento al mismo. A continuación, explica a detalle el procedimiento administrativo llevado a cabo para la revisión de las condiciones de contratación del transporte aéreo de pasajeros, según lo contemplado en los artículos veintidós de la Ley de Protección al Consumidor y treinta y uno de su Reglamento; indica las características de este procedimiento de control abstracto de las condiciones de contratación, especifica las cinco aerolíneas cuyos contratos han sido objeto de revisión y presenta algunos datos estadísticos relacionados con tales aerolíneas proveniente de la Autoridad de Aviación Civil. Finalmente, puntualiza en explicar nueve cláusulas abusivas que se han identificado en algunos de los contratos revisados, que son las siguientes: 1) La que en el caso de un acuerdo de «código compartido» permite al transportador cumplir su obligación incluso a través de un tercer transportador del que nunca tuvo conocimiento el pasajero. 2) La que en el caso de un «acuerdo interlínea» permite al transportador exonerarse de toda responsabilidad. 3) La que permite al transportador realizar por su cuenta y en unos términos excesivamente amplios requisas o revisiones. 4) La que permite la cancelación de los vuelos por no utilizar un tramo: cláusula «No Show». 5) La que permite que los datos personales puedan ser almacenados por un plazo de diez años. 6) La que excluye o limita la responsabilidad de la aerolínea por daños menores en el equipaje. 7) La que autoriza que el reembolso o compensación solo pueda ser mediante certificados de viaje. 8) La que somete al consumidor a los tribunales de una jurisdicción especial en caso de conflicto. 9) La que autoriza penalidades desproporcionadas en caso de reemplazo del boleto. A continuación, el Presidente del Consejo Consultivo abre a ronda de preguntas y consultas, por lo que el Licenciado Díaz toma la palabra y sugiere que respecto de la cláusula tres, se debería también tomar en consideración la confidencialidad de la requisa pues se exhiben los objetos pertenecientes al pasajero, lo que debería ser en privado; además en este punto la Licenciada Heredia añade que en ocasiones se pierden objetos y cosas propiedad de los pasajeros durante dichas requisas, por su parte el Doctor Mena indica que al tratarse de aspectos relacionados con el Derecho a la Intimidad de las personas, se exhiben en muchas ocasiones aspectos que revelan cuestiones personales tales como tendencias sexuales, religiosas o políticas – entre otras-, lo que resulta abusivo. La Licenciada Galdámez consulta que es lo que se espera realicen estos proveedores con las observaciones proporcionadas por la institución, a lo que el Doctor Mena responde que se espera que limiten sus facultades de arrogarse ciertas actuaciones como por ejemplo efectuar las requisas del equipaje de los pasajeros en público. La Licenciada Galdámez consulta como se espera que se efectúen estas modificaciones, a lo que el Doctor Mena indica que si bien la Defensoría – en casos como el presente- no tiene competencias de autorizar los contratos, validarlos y corregirlos como sucede en otros ámbitos, si tiene facultades suficientes para realizar la verificación posterior sobre el cumplimiento de las mismas. El Presidente del Consejo Consultivo pregunta donde se encuentran ubicados este tipo de contratos, pues al imprimir el boleto no aparecen completas todas sus cláusulas, el Doctor Mena indica que se encuentran en las respectivas páginas web de las aerolíneas, que son muy voluminosos y que incluso en otros países ya han sido declarados nulos en su totalidad en tanto no se aprecian las características de la claridad y sencillez en su redacción. En este punto la Licenciada Urbina toma la palabra y expresa que se espera que los proveedores reformulen sus respectivas cláusulas según lo observado por la Defensoría, aclarando que no existe obligación para la institución de redactarle esas nuevas cláusulas sino que es cada una de esas entidades las que tienen la responsabilidad de redactar sus respectivos contratos conforme a lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor, indica además que posteriormente se efectuará la verificación correspondiente a fin de constatar si las observaciones han sido acatadas o no, aunque también indica que en caso que exista una reclamación individual a nivel de los Centros de Solución de Controversias, esto puede también dar lugar a examinar dichos contratos por parte del Tribunal Sancionador y emitir un pronunciamiento al respecto. El ingeniero Rodríguez pregunta si los proveedores tiene obligación de acatar las resoluciones emitidas por la Presidencia de la Defensoría, a lo que la Licenciada Urbina responde que sí están obligados a su cumplimiento, razón por la que posteriormente se efectuarán las verificaciones que correspondan y si de estas se advierte incumplimiento, sería procedente realizar la o las denuncias respectivas ante el Tribunal Sancionador en razón del incumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor. El Licenciado Díaz pregunta que en aquellos casos en los que existen dos o más aerolíneas para dar el transporte, quien de ellas es la que debe responder ante el consumidor, el Doctor Mena indica que de conformidad con el artículo treinta y cinco de la Ley de Protección al Consumidor existe responsabilidad solidaria frente al consumidor, razón por la que deben responder todos los proveedores involucrados. El Licenciado Díaz consulta sobre aquellos casos en que los vuelos son cancelados por desperfectos mecánicos, pero luego su reprogramación ya no resulta oportuna para el consumidor, a lo que el Doctor Mena responde que este tipo de cláusulas que justifican cancelaciones de vuelos por mantenimiento de aeronaves ha sido considerada abusiva y que incluso así se ha declarado ya en otros países, agregando que el mal tiempo tampoco justifica este tipo de cancelaciones, en tanto pueden ser previsibles, añadiendo que para tales casos procede el derecho al reembolso del tiquete. El ingeniero Rodríguez consulta qué responsabilidad existe por ejemplo cuando el equipaje llega tarde, como el caso de los viajes a Europa, a lo que el Doctor Mena indica que generalmente – sobre todo en el caso de Europa- ya se encuentra tasada una tarifa de compensación, estableciéndose los montos a compensar de conformidad con los días de retraso, pues efectivamente debe existir compensación. La Licenciada Heredia comenta que del mismo modo como las aerolíneas expresan las indicaciones del vuelo, debería indicarse los derechos que poseen los consumidores. Por su parte el Licenciado Díaz consulta si este estudio incluye también la verificación a las agencias de viajes, a lo que el Doctor Mena responde que por el momento se ha delimitado únicamente a cinco aerolíneas. La Licenciada Galdámez consulta cuantos procesos han concluido, a lo que el Doctor Mena indica que solo uno está concluido, dos procesos están ya para pronunciar resolución final y otros dos en trámite pues se ha revisado contratos de cinco compañías. La Licenciada Galdámez pregunta porqué no se incluyó la aerolínea VECA, a lo que la Licenciada Urbina responde, que el parámetro tomado para escoger las aerolíneas a revisar fue por alto volumen de pasajeros y por ruta – hacia y desde Estados Unidos de América-, razón por la cual esta aerolínea no se incorporó, es decir se priorizó a aquellas de mayor volumen de pasajeros y por ruta con más demanda. El Presidente del Consejo Consultivo pregunta por aquellas situaciones en las que existe sobreventa de boletos, a lo que el Doctor Mena responde que todas las aerolíneas revisadas estipulan en sus contrataciones compensaciones por este aspecto, solo que algunas dan más opciones al pasajero que otras. El Licenciado Díaz expresa que la realización de este estudio es de suma importancia en tanto afecta a muchas personas, implica el movimiento de sumas importantes de dinero y además funciona como monopolio, siendo un mercado cautivo. El ingeniero Rodríguez felicita de modo especial al Doctor Mena en razón que su exposición y explicaciones al respecto, han sido sencillas, concretas y completas. La Licenciada Urbina indica que se espera que para el mes de enero de dos mil diecisiete, se realice una sesión de Consejo Consultivo en la que ya se expresen con detalle como concluyeron cada uno de los procedimientos de revisión efectuados. Finalmente, los miembros del Consejo Consultivo realizan una especial felicitación a la institución por esta iniciativa, indicando que esperan se siga avanzando de forma óptima a fin que desarrolle y concluya de la mejor manera, para beneficio 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 veinticinco 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

Francisco Díaz Miguel Ángel Rodríguez Arias

Xiomara Beatriz Hernández Arévalo Mónica María Galdámez

Oscar Alberto Alfaro Santos