**ACTA N° 14 / 2017**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO CATORCE / DOS MIL DIECISIETE.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas cuarenta y cinco minutos del siete de septiembre de dos mil diecisiete. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Carlos Roberto Ochoa, Deysi Lorena Cruz de Amaya, Irma Yolanda Núñez Mancía, Francisco Díaz, Miguel Ángel Rodríguez Arias y Oscar Alberto Alfaro Santos. No estuvieron presente Mónica María Galdámez y Xiomara Beatriz Hernández Arévalo quienes presentaron su respectiva excusa. Tampoco estuvo presente la Presidenta de la Defensoría del Consumidor, Licenciada Yanci Urbina, por tener otros compromisos laborales que atender coincidentes con la fecha y hora de esta sesión. 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 de la Defensoría Agostina 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 trece / dos mil diecisiete del Consejo Consultivo, correspondiente al día veintiocho de agosto de dos mil diecisiete y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO**: **PRESENTACIÓN DEL TEMA “RESULTADOS DE LA DEFENSORÍA AGOSTINA DOS MIL DIECISIETE”.** La presentación estuvo a cargo del licenciado Ricardo Arturo Salazar, Director de Vigilancia de Mercado, quien inicia su presentación indicando las atenciones efectuadas por la institución durante la temporada agostina del año en curso, las cuales experimentaron un crecimiento del ciento noventa y uno punto trece por ciento con respecto al año dos mil dieciséis. A continuación, explica dichas atenciones desglosándolas según el tipo de atención realizada, para posteriormente puntualizar respecto de las asesorías efectuadas, tanto por sector como por motivos. Luego de esto, procede a explicar las inspecciones que fueron realizadas en comparación con las efectuadas en el dos mil dieciséis, destacando que se incrementó el total de inspecciones en un ciento catorce por ciento respecto del año anterior, puntualizando que previo a la temporada vacacional se realizó una labor de capacitación muy intensa sobre el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y demás normativa relacionada a los proveedores de comercios alimenticios, de bienes y servicios, en conjunto con el Ministerio de Salud. Posteriormente, indica la cantidad de inspecciones realizadas por sector, detallando el nivel de cumplimiento de la normativa, para luego puntualizar cuales fueron los aspectos en los que se detectó mayor hallazgo de incumplimiento de la misma. El Licenciado Salazar explica también las distintas acciones de promoción institucionales realizadas en la temporada agostina, dentro de las que destaca el lanzamiento de la nueva aplicación informática diseñada por la institución, para teléfonos móviles inteligentes, denominada Defensoría 2.0, así como también todas las actividades comunicacionales efectuadas en dicha temporada, finalizando con la difusión de estudios y concejos difundidos a través de las redes sociales. El Presidente del Consejo Consultivo abre a ronda de preguntas, por lo que toma la palabra el Licenciado Díaz y consulta respecto del sector agua, pues se aprecia una disminución importante en las atenciones proporcionadas en dicho sector, al respecto el Licenciado Salazar expresa que se ha experimentado una disminución significativa en este sector en comparación de años anteriores, lo que puede estar relacionado con problemas de facturación acaecidos cuando se produjo el cambio tarifario, no obstante destaca que la institución ha trabajado arduamente con la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados – ANDA-, para superar los problemas de la población relacionados con tal sector. El Licenciado Díaz consulta cuales son los motivos comprendidos en las asesorías proporcionadas en el sector denominado vehículos, a lo que el Licenciado Salazar detalla que en el mismo se encuentran comprendidos principalmente aspectos como cláusulas abusivas, incumplimiento de ciertas ofertas, limitación al derecho de retracto y precio diferente al ofertado, entre otros. La Licenciada Cruz de Amaya consulta si en aquellos casos en que la reclamación consiste en no recibir el suministro de agua, debe aún así cancelarse la cantidad cobrada por el proveedor, a lo que el Licenciado Salazar indica que en tales casos es menester que se interponga el reclamo correspondiente, pues posteriormente se efectúan todas las gestiones tendentes a lograr la suspensión del pago respectivo. El ingeniero Rodriguez consulta respecto al desarrollo del procedimiento referente al hallazgo de producto vencido, a lo que el Licenciado Salazar explica que en tales casos se retira el producto de las instalaciones del proveedor respectivo, haciendo constar todo el hallazgo de incumplimiento legal en la correspondiente acta de inspección que al efecto levantan los inspectores delegados y acreditados para el caso puntual, la cual es prueba pre constituida del hallazgo y que junto con la denuncia que posteriormente se realiza en la Dirección Jurídica que es suscrita por la Presidencia de la Defensoría, son presentados ante el Tribunal Sancionador para el inicio del procedimiento administrativo sancionador respectivo, añade que luego del levantamiento del acta con los hallazgos de incumplimiento, se procede a la destrucción del producto vencido, enfatizando que a lo largo de este procedimiento se otorgan todas las garantías de audiencia, defensa y debido proceso a los proveedores, a fin que tengan la oportunidad de ejercer plenamente sus derechos. El ingeniero Rodríguez expresa que reconoce el posicionamiento de la Defensoría en los medios de comunicación, siendo una forma gratificante que permite llegar a los consumidores, agrega que aun cuando no posee datos estadísticos, considera que el crecimiento institucional en los medios de comunicación es muy considerable. La Licenciada Cruz de Amaya felicita por el trabajo efectuado destacando el trabajo concretado por la esquela que la Defensoría entregó a cada negocio que fue verificado, sobre todo para que los consumidores estén enterados de la labor institucional, comentando además que en Guatemala existe el libro de reclamaciones, que consiste en una iniciativa excelente que ayuda a los consumidores en tanto es un libro debidamente foliado y revisado por la agencia de consumidor de aquel país, recomendando que se analice la incorporación del mismo en El Salvador. El Licenciado Salazar explica que el libro de reclamaciones ha sido agregado al Código de Buenas Prácticas que se ha trabajado por la institución, constituyendo un elemento voluntario para los proveedores su adopción, pero que una vez adoptado adquiere carácter obligatorio. La Licenciada Cruz de Amaya consulta si los estudios que se realizan se colocan en la página web de la Defensoría, a lo que el Licenciado Salazar explica que la difusión de los estudios se realiza tanto en la página web como en otros medios, aclarando que al solicitar la información al proveedor se le informa sobre la existencia del estudio, pero que dicha información no se refiere a hallazgos de incumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y demás normativa aplicable. La Licenciada Núñez Mancía consulta si ha existido algún avance en la implementación del Código de Autorregulación de Alimentos y Bebidas, a lo que el Licenciado Salazar expresa que se han encontrado en proceso de capacitación interna con los diferentes agentes de publicidad involucrados, para posteriormente implementarlo. El ingeniero Alfaro Santos felicita a la Defensoría y reconoce el esfuerzo realizado para abarcar más posibilidades de actuación, sugiriendo que las investigaciones se realicen de forma mensual sobre todo en tema de cambios de tarifas. Por su parte, el Presidente del Consejo Consultivo indica que felicita a la institución y recomienda que esta se traslade a los Directores y demás personal involucrado, por todo el esfuerzo realizado pues estas actividades se desarrollan en período vacacional, y además destaca el esfuerzo efectuado para mantener la acreditación del sistema de calidad. El Licenciado Díaz destaca que ha tenido la oportunidad de constatar el crecimiento de las personas consumidoras en el conocimiento de sus derechos, así como el incremento en el prestigio de la institución. **PUNTO CINCO: VARIOS.** El Presidente del Consejo Consultivo pregunta a los demás miembros si existe algún otro tema a tratar, a lo que la Licenciada Núñez Mancía y el Ingeniero Alfaro Santos expresan que tienen aspectos que dar a conocer al seno del Consejo Consultivo, referente al trabajo realizado por las Asociaciones de Consumidores. Por lo anterior, el ingeniero Alfaro Santos toma la palabra y explica que previo a esta reunión ordinaria de Consejo sostuvieron reunión con personal de la Dirección de Ciudadanía y Consumo, a fin de realizar un informe que consolide los resultados y labores efectuadas por las Asociaciones de Consumidores. La Licenciada Núñez Mancía indica que actualmente se encuentran trabajando en conjunto, habiendo adquirido el compromiso de realizar un trabajo más cercano a fin de presentar ante el Consejo diferentes temas importantes o inquietudes de las Asociaciones de Consumidores, para avanzar con el trabajo que las Asociaciones realizan en el territorio con la ciudadanía y de forma voluntaria. El Licenciado Díaz considera que a partir de actividades como estas, es viable que surja una red de personas concientizadas respecto de los derechos de las personas consumidoras, que además necesita de apoyo financiero, el cual puede buscarse. El Presidente del Consejo Consultivo, indica que en el seno del Consejo pueden proporcionarse aportes o ideas importantes encaminadas a la búsqueda de financiamiento, para su sostenimiento financiero, por lo que consulta, para que fecha pudiera hacerse una presentación al respecto. Por su parte el ingeniero Rodríguez sugiere que la referida presentación podría versar sobre un diagnóstico actual de la situación, con miras a potenciar su trabajo. El ingeniero Alfaro Santos expresa que la presentación puede ser efectuada en la sesión ordinaria de Consejo Consultivo programada para el diecinueve de octubre del año en curso. **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

Irma Yolanda Núñez Mancía Francisco Díaz

Miguel Ángel Rodríguez Arias Oscar Alberto Alfaro Santos