**ACTA N° 13 / 2018**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO TRECE / DOS MIL DIECIOCHO.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas treinta y cinco minutos del treinta de agosto de dos mil dieciocho. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Carlos Roberto Ochoa Córdova, Elmer Orlando Gómez Campos, Nelson Guzmán Mendoza, Oscar Alberto Alfaro Santos, José Victor Aragón Molina y José Adalberto López Castillo. No estuvieron presente César Augusto Calderón Flores y Deysi Lorena Cruz de Amaya, quienes presentaron su respectiva excusa. Tampoco estuvo presente el Presidente de la Defensoría del Consumidor, Licenciado Ricardo Salazar. 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 tal función para la presente reunión, recayendo tal designación en Nelson Guzmán Mendoza. 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 tema: “Resultados de la Defensoría Agostina dos mil dieciocho”. 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 doce / dos mil dieciocho del Consejo Consultivo, correspondiente al día dieciséis de agosto de dos mil dieciocho y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO:** **PRESENTACIÓN DEL TEMA: “RESULTADOS DE LA DEFENSORÍA AGOSTINA DOS MIL DIECIOCHO”.** La presentación estuvo a cargo de la Doctora Diana Verónica Burgos de Montoya, Directora de Vigilancia de Mercado de la institución, quien inicia su presentación indicando que el Plan denominado “Defensoría Agostina dos mil dieciocho” se desarrolló durante el período comprendido del veintisiete de julio al seis de agosto del presente año, señala además todas las formas mediante las cuales se brindaron a la población las diferentes atenciones por la parte de la institución, procediendo a efectuar un detalle de las atenciones proporcionadas en el período en cuestión. Continúa su presentación, explicando las atenciones brindadas pero realizando un desglose por sector atendido y motivos reclamados. Posteriormente, explica los estudios que fueron realizados a propósito de dicha temporada así como la difusión que de los mismos se realizó en redes sociales. Luego de esto, procede a exponer lo relativo al plan de inspecciones efectuado, detallando los lugares y proveedores que fueron sujetos de inspección, así como los hallazgos de incumplimientos a la normativa detectados, para posteriormente explicar los resultados de las inspecciones tanto por sector como los tipos de hallazgo por incumplimiento a la normativa. La Doctora Burgos de Montoya señala también que durante dicha temporada se realizaron talleres con proveedores, a fin de promover el cumplimiento a la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas técnicas aplicables. Posteriormente, señala la Doctora Burgos de Montoya que durante esta temporada se promocionó el lanzamiento del número de whatsapp de la institución, como también se efectuaron jornadas educativas en las que se destaca la participación activa de nueve asociaciones de consumidores que participaron en la promoción de derechos de las personas consumidoras y se realizaron presentaciones con títeres institucionales con el apoyo de jóvenes del Proyecto jóvenes con todo, INJUVE Mejicanos. Indica también la cantidad de material promocional, educativo, informativo y afiches entregados en la temporada agostina, para finalmente explicar a detalle las actividades de comunicación realizadas así como los resultados de dicha difusión. A continuación, el Presidente del Consejo Consultivo en funciones abre a ronda de preguntas, por lo que toma la palabra el ingeniero Ochoa Córdova y consulta respecto del incremento de atenciones en comparación del año anterior, a lo que la Doctora Burgos de Montoya responde que existió un incremento importante de atenciones respecto del dos mil diecisiete, en razón que se abrieron dos centros de atención, así como también se incrementó el número de inspecciones realizadas respecto del año anterior. Posteriormente, el ingeniero Alfaro Santos toma la palabra y expresa que felicita a la institución por la buena labor efectuada, destacando la participación activa que realizaron en dicha jornada las asociaciones de consumidores, por lo que agradece la oportunidad recibida. La Doctora Burgos de Montoya agrega que las asociaciones de consumidores estuvieron colaborando durante todo el período que duró dicho plan, razón por la que se espera que tal participación se vaya incrementando año con año, en tanto ha sido una innovación muy positiva, al igual que lo fue adicionar otro punto de atenciones en el Centro Internacional de Ferias y Convenciones – CIFCO-. Por su parte, el ingeniero Aragón Molina consulta cual es el seguimiento que se realiza al producto vencido que es encontrado en esta temporada, a lo que la Doctora Burgos de Montoya responde que se lleva a cabo el procedimiento de destrucción de productos, que es una medida cautelar que permite la normativa para evitar el posible daño por su consumo, pero que esto va acompañado de todo un procedimiento así como de la existencia del acta de inspección correspondiente, que luego sirve de sustento para la elaboración de la denuncia respectiva que finalmente se presentará en el Tribunal Sancionador. El ingeniero Aragón Molina pregunta si este tipo de labor ayuda a que se disminuyan los hallazgos de incumplimiento a la Ley, a lo que la Doctora Burgos de Montoya responde que en estos casos la situación se complica debido a que participan muchos proveedores informales, aun cuando es a estos que previamente se les invita a participar en los talleres que realiza la institución para socializar la normativa y así disminuir los hallazgos de incumplimiento. El Licenciado Gómez Campos sugiere que a través del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, se debería de llevar un registro de los diferentes proveedores que participan en las distintas ferias que se realizan, y a su vez felicita por la novedad acaecida para este año consistente en la participación de las asociaciones de consumidores. La Doctora Burgos de Montoya indica que la Defensoría si tiene una participación activa en ferias que se realizan al interior del país y que de hecho se realizan planes de verificación durante el mes de julio en Santa Ana y durante el mes de noviembre en San Miguel, realizando en dichos lugares también los diferentes talleres para proveedores. El Licenciado López Castillo consulta si dentro del plan de inspecciones realizado se incluyen a los carros móviles que prestan servicios de alimentación y que están muy de moda actualmente, a lo que la Doctora Burgos de Montoya responde que efectivamente son inspeccionados, y en estos casos destaca que se revisa que la materia prima que utilizan en la preparación de los alimentos no se encuentre vencida. El Presidente del Consejo Consultivo en funciones felicita la labor institucional desplegada, sobre todo por realizarse en un período vacacional, señalando que esa labor es de mucho valor agregado para la población, quienes se sienten apoyados por la Defensoría. El ingeniero Ochoa Córdova también felicita por la labor realizada así como por la participación activa de las asociaciones de consumidores, por lo que sugiere se realice un relanzamiento en la estrategia de participación de las asociaciones de participación conjunta con la Defensoría. El Licenciado López Castillo pregunta si las consultas por whatsapp son respondidas de carácter inmediato, a lo que la Doctora Burgos de Montoya responde afirmativamente, señalando que también había un delegado de las atenciones telefónicas en CIFCO que estaba realizando tanto la atención telefónica como por whatsapp. Finalmente, los miembros del Consejo Consultivo agradecen la presentación realizada. **PUNTO CINCO. VARIOS**. El Presidente del Consejo Consultivo pregunta a los demás miembros si existe algún otro tema a tratar, a lo que el ingeniero Aragón Molina contesta afirmativamente señalando lo relativo a la metodología de trabajo que realizarán como Consejo Consultivo durante su período de gestión, elaborando su propio plan estratégico para tal efecto. Por su parte, el Presidente del Consejo Consultivo en funciones, expresa que en atención a las facultades legales atribuidas al Consejo, deberán revisarse las propuestas que al efecto se tengan, para lo cual indica que deben revisarse los temas sugeridos por el Consejo Consultivo, a fin de evacuar cuales son los factibles para desarrollar así como establecer lo que sean prioritarios. **PUNTO SEIS: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las once horas 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 Córdova Elmer Orlando Gómez Campos

Nelson Guzmán Mendoza Oscar Alberto Alfaro Santos

José Víctor Aragón Molina José Adalberto López Castillo