

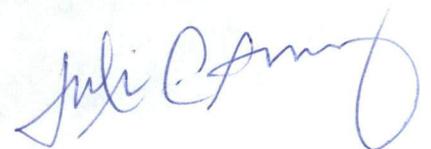
ACTA N° 15/ 2013
CONSEJO CONSULTIVO
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



ACTA NÚMERO QUINCE/DOS MIL TRECE. En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas del día treinta y uno de octubre de dos mil trece. Presentes los miembros propietarios del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Miguel Ángel Rodríguez Arias, Carlos Roberto Ochoa Córdova, Ana Carolina Paz Narvárez y Julio Cesar Arroyo; y el miembro suplente: Rodolfo Antonio Tejada Ruiz. No estuvieron presentes Francisco Díaz Rodríguez, Edgardo Carrillo Peña y Deysi Lorena Cruz de Amaya, quienes manifestaron su respectiva excusa. También está presente en la reunión 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 de la sesión anterior; 4) principales resultados de la Defensoría del Consumidor en relación al sector inmobiliario; 5) Varios; y 6) Cierre de la reunión. **DESARROLLO DE LA AGENDA. PUNTO UNO: COMPROBACIÓN 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 constituye en reunión formal. **PUNTO DOS: PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN DE LA AGENDA.** Los miembros del Consejo Consultivo acuerdan aprobar, por unanimidad, la agenda sometida a su consideración. **PUNTO TRES: LECTURA DEL ACTA DE LA SESIÓN ANTERIOR.** Se procedió a dar lectura al acta número catorce de fecha diecisiete de octubre de dos mil trece, la cual fue aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRINCIPALES RESULTADOS DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR EN RELACION AL SECTOR INMOBILIARIO.** La Presidenta de la Defensoría del Consumidor explicó a los miembros del Consejo Consultivo la necesidad de conocer sobre los **Principales resultados de la Defensoría del Consumidor en el sector inmobiliario** e inmediatamente después procedió a hacer la presentación del tema con los contenidos siguientes: 1) Entidades vinculadas en la aplicación de la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones de Uso Habitacional - LELPUH: Defensoría del Consumidor; Vice Ministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano; Municipalidades; Fiscalía General de la República; Órgano Judicial y Notarios. Las principales leyes que generan la competencia institucional son: Ley de Protección al Consumidor y Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones de Uso Habitacional - LELPUH. La Defensoría del Consumidor a partir de los cuerpos de ley antes mencionados, tiene competencia en lo



siguiente: Revisión y depósito de formularios de contratos; Vigilancia de cumplimiento de compensaciones; y aplicar el proceso sancionador. Las competencias legales de la Defensoría del Consumidor se determinan de conformidad a la Ley de Protección al Consumidor y Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones de Uso Habitacional – Art. 14 – referido a la revisión de Contratos; Art. 26 y siguientes referido a atender denuncias; y aplicar el respectivo Proceso Sancionador. También se hizo relación de los Derechos Básicos de los Consumidores. En cuanto a la Ley de Protección al Consumidor – Art. 4 – Derechos básicos. RESULTADOS EN EL SECTOR INMOBILIARIO: Este apartado comprende las denuncias recibidas en la Defensoría en relación al sector inmobiliario; Denuncias cerradas y con procedimiento sancionatorio; Denuncias y gestiones cerradas con devolución a los consumidores por parte de proveedores del sector inmobiliario. PRINCIPALES MOTIVOS DE DENUNCIAS SOBRE EL SECTOR INMOBILIARIO – Período comprendido de junio 2009 a septiembre de 2013: Las denuncias recibidas se refieren a incumplimiento de contrato u oferta; cobros, cargos y comisiones indebidas; mala calidad del producto o servicio; aspectos varios; y desistimiento de compras. RESULTADOS EXISTENTES EN EL PERÍODO DE JUNIO A SEPTIEMBRE DE 2013. Se presentaron los resultados en relación a denuncias cerradas y con procedimiento sancionatorio activado en contra de proveedores del sector: avenimiento y conciliación; desistimiento y falta de ratificación; y los casos del Tribunal Sancionador. Se mencionó cuales son los 10 principales proveedores que han sido denunciados en el período de junio de 2009 a septiembre de 2013. Se relacionaron los 10 principales proveedores que han realizado devoluciones a los consumidores como producto de la entrada en vigencia de la LELPUH y por la intervención de la Defensoría del Consumidor. Los miembros del Consejo Consultivo agradecieron la presentación e hicieron consultas y comentarios. El Consejo Consultivo RECOMIENDA: a) Presentarle a los consumidores un listado de aspectos sugeridos para proceder a la contratación de lotes y parcelas de uso habitacionales. A la Presidenta le parece muy importante la sugerencia, y considera examinar la posibilidad de hacer un compendio de reglas básicas o guía práctica sobre pautas de consumo sobre bienes y servicios de consumo en general. b) Se le debería dar a conocer a los proveedores cuáles son sus responsabilidades y deberes a los que están obligados de conformidad con la ley. Una guía de buenas prácticas. La Presidenta consideró muy acertadas las recomendaciones y manifestó que examinará las posibilidades para su implementación. **PUNTO CINCO: VARIOS.** No hubo puntos que tratar en este apartado. **FECHA Y TEMA DE LA PRÓXIMA SESIÓN.** Los miembros propietarios del Consejo Consultivo, de conformidad al calendario de reuniones previamente establecido, acuerdan que la próxima sesión se realice el día catorce de noviembre del presente año, y que el tema a abordar quede a



0000111



propuesta de la Presidenta de la Defensoría. **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.

Miguel Ángel Rodríguez Arias

Carlos Roberto Ochoa Córdova

Julio Cesar Arroyo

Ana Carolina Paz Narváez

Rodolfo Antonio Tejada Ruiz