**ACTA N° 6 / 2019**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO SEIS / DOS MIL DIECINUEVE.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas treinta y cinco minutos del veintiuno de marzo de dos mil diecinueve. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Carlos Roberto Ochoa Córdova, Nelson Guzmán Mendoza, Elmer Orlando Gómez Campos, Oscar Alberto Alfaro Santos, José Victor Aragón Molina y José Adalberto López Castillo. No estuvieron presentes César Augusto Calderón Flores y Deysi Lorena Cruz de Amaya, quienes remitieron 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 ordinaria en la que 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: “Estudio de productos inteligentes: confianza y protección de los consumidores”; 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 cinco / dos mil diecinueve del Consejo Consultivo, correspondiente al día siete de marzo de dos mil diecinueve y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO:** **PRESENTACIÓN DEL TEMA: “ESTUDIO DE PRODUCTOS INTELIGENTES: CONFIANZA Y PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES”.** La presentación estuvo a cargo de la Licenciada Diana Carolina Castro, Jefa de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados, quien inicia su presentación expresando las generalidades del estudio realizado, a continuación expresa a que nos encontramos en la cuarta revolución industrial explicando los aspectos que esto implica, haciendo un recorrido histórico de las diferentes revoluciones industriales y su características. Posteriormente, explica la conformación actual de las empresas líderes a nivel mundial, destacándose que predominan los relacionados con el comercio electrónico y las tecnologías de la comunicación e información. Luego de esto, procede a exponer a detalle respecto del internet de las cosas así como de los productos inteligentes, su funcionamiento, las tendencias internacionales y nacionales en el uso de los mismos, la penetración de los productos inteligentes en los hogares, el monitoreo de los precio máximos y mínimos de los productos inteligentes, destacando que a partir del estudio ya se cuenta con un observatorio de precios de estos productos disponible en la página web de la institución. Continúa su presentación indicando lo relacionado con la protección legal que tienen los consumidores en la utilización de productos inteligentes, destacándose que si bien no se cuenta a la fecha con una ley especial de protección de datos personal que proteja específicamente en este tema, si existe protección en algunos tratados internacionales, en la Constitución de la República, en jurisprudencia emitida por la Sala de lo Constitución y en la Ley de Protección al Consumidor. Posteriormente, expresa las oportunidades que la Defensoría advierte en este tema, así como los desafíos, recomendaciones y conclusiones del estudio en referencia. Finalmente, la Licenciada Castro informa de todas las actividades comunicacionales y de difusión del estudio, realizadas de forma institucional. A continuación, el Presidente del Consejo Consultivo en funciones abre a ronda de preguntas, por lo que, pide la palabra el ingeniero Aragón Molina y expresa que ha tenido oportunidad de apreciar que existen algunos establecimientos que venden productos usados como nuevos o restaurados como nuevos, al respecto la Licenciada Castro le comento que en estos casos de conformidad con la Ley de Protección al Consumidor es deber del proveedor informar al consumidor que el producto no es nuevo, sino que es usado o restaurado. Por su parte, el ingeniero Alfaro Santos expresa que en el uso de este tipo de productos, se advierte que los operadores no proporcionan la calidad ofrecida en el servicio de internet, a lo que se le indica que se espera la calidad y monitoreo de estos servicios mejore con la vigencia y aplicación del Reglamento de Calidad de estos servicios, cuyo monitoreo corresponde a la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones. El ingeniero Aragón Molina expresa que se debería de considerar la creación de una nueva Ley de Protección al Consumidor, que de manera integral cubra e incorpore todos los aspectos de protección a los consumidores, tomando además en consideración los cambios que la Ley experimentará con la entrada en vigencia de la Ley de Procedimientos Administrativos. El ingeniero Ochoa Córdova toma la palabra y sugiere que a través de convenios internacionales se debería de buscar apoyos en lo relativo a los temas tecnológicos que protejan los derechos de los usuarios, tales como alertar de casos que se dan en el exterior, etc. tomando en consideración que la protección de los datos es muy vulnerable, aunque expresa que siempre es necesario avanzar en una regulación especial que proteja los datos personales de los consumidores. El Presidente del Consejo Consultivo en funciones expresa que es preocupante la falta de regulación en el tema de protección de los datos personales. Finalmente, los miembros del Consejo Consultivo agradecen la presentación y felicitan a la institución por el estudio realizado. **PUNTO CINCO. VARIOS**. El Presidente del Consejo Consultivo en funciones pregunta a los demás miembros si existe algún otro tema a tratar, por lo que el ingeniero Aragón Molina toma la palabra y expresa que es importante que la institución les informe si las recomendaciones y sugerencias que el Consejo Consultivo ha realizado hasta este momento, por lo que se le indica que la petición se hará llegar al Presidente de la institución a fin de realizar el informe solicitado oportunamente. **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 Nelson Guzmán Mendoza

Elmer Orlando Gómez Campos Oscar Alberto Alfaro Santos

José Victor Aragón Molina José Adalberto López Castillo