**ACTA N° 9 / 2019**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO NUEVE / DOS MIL DIECINUEVE.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas cuarenta minutos del nueve de mayo de dos mil diecinueve. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Carlos Roberto Ochoa Córdova, Elmer Orlando Gómez Campos, Oscar Alberto Alfaro Santos, José Victor Aragón Molina y José Adalberto López Castillo. No estuvieron presentes César Augusto Calderón Flores, Deysi Lorena Cruz de Amaya y Nelson Armando Guzmán Mendoza, quienes remitieron su respectiva excusa. 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 Carlos Roberto Ochoa Córdova. 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: “Reformas a la Ley de Protección al Consumidor dos mil diecinueve y a la Ley de Telecomunicaciones”; 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 ocho / dos mil diecinueve del Consejo Consultivo, correspondiente al día veinticinco de abril de dos mil diecinueve y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO:** **PRESENTACIÓN DEL TEMA: “REFORMAS A LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DOS MIL DIECINUEVE Y A LA LEY DE TELECOMUNICACIONES”.** Antes de dar inicio a la presentación, el Licenciado Salazar toma la palabra y comparte a los miembros del Consejo Consultivo algunos antecedentes de esta reforma, expresando que desde el último trimestre del año recién pasado, la Comisión de Economía de la Asamblea Legislativa convocó a la Defensoría a participar en la Comisión técnica de la misma a fin de revisar reformas a los servicios de telecomunicaciones, el cual culminó con reformas a los dos cuerpos normativos. Agregó que, como consecuencia de las reformas aprobadas a finales de marzo del año en curso, cuya vigencia inició el diecinueve de abril, se sostuvieron reuniones con los operadores de estos servicios así como con los de servicios financieros, en aras de conocer las implicaciones que las reformas les generaban, así como también se realizó en fecha siete de mayo un taller con los operadores de servicios de telecomunicaciones en el que se compartieron las reformas en mención, a los efectos que dichos operadores las conozcan y den cumplimiento a la misma. Finalmente, el Licenciado Salazar expresó que se ha iniciado una campaña en redes sociales para dar a conocer a los consumidores el contenido y alcances de la reforma y así evitar falsas expectativas al respecto, indicando que también se instó a los proveedores a que ellos realizaran por su parte la campaña informativa con sus respectivos clientes. Posteriormente, se dio inicio a la presentación, la cual estuvo a cargo de los Licenciados Douglas Eduardo Yánez, Gerente de Procuración y Julio Humberto Aquino, Gerente de Atención Descentralizada, ambos de esta institución. Por su parte, el Licenciado Yánez expresa que nos encontramos ante la tercera gran reforma a la Ley de Protección al Consumidor, explicando detalladamente la fecha de creación del Decreto Legislativo y Diario Oficial que las contienen, así como la fecha de vigencia de esta. Posteriormente, indica que la reforma a la Ley de Protección al Consumidor incluye cinco grandes aspectos, que explica de manera detallada según el orden siguiente: 1) sobre la inclusión de una práctica abusiva al artículo dieciocho que es aplicable de manera general a todos los sectores y no únicamente a los operadores de servicios de telecomunicaciones; 2) sobre la inclusión de dieciocho obligaciones especiales a los operadores de servicios de telecomunicaciones; 3) respecto de la inclusión de once prohibiciones especiales a dichos operadores; 4) sobre la adición de las infracciones por incumplimiento a las nuevas obligaciones y prohibiciones, que se ha efectuado a los artículo cuarenta y dos, cuarenta y tres y cuarenta y cuatro; y, 5) respecto de la inclusión de una disposición transitoria que habilita para que estos operadores presenten a revisión sus contratos a esta institución, dentro del plazo de quince días posteriores a la vigencia de la reforma. A continuación, toma la palabra el Licenciado Aquino quien explica los aspectos más relevantes de la reforma a la Ley de Telecomunicaciones que impactan las competencias institucionales, por lo que explica dichos aspectos en los siguientes puntos: 1) sobre la solución de reclamos de las personas consumidoras; 2) respecto de las causas para interponer los reclamos; y, 3) sobre los aspectos novedosos de las reformas a este cuerpo normativo. 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 consulta si a los contratos vigentes les será aplicada la reforma, a lo que el Licenciado Yánez explica que el plazo contractual ya pactado debe respetarse, pero que sin embargo la reforma incorpora obligaciones y prohibiciones que pueden ser aplicadas de forma inmediata. Por su parte, el Presidente del Consejo Consultivo en funciones consulta si los contratos que suscriban previo a que sean depositados deben cumplir la reforma, a lo que se le indica que efectivamente estos contratos deben cumplir con las referidas reformas, además el Licenciado Salazar agrega que para solventar este tipo de controversias que pueden surgir, siempre se encuentran a disposición los medios alternos de solución de conflictos, a fin de solventar estas controversias. El Ingeniero Alfaro Santos toma la palabra y consulta si el condicionamiento a la adquisición de un servicio, que prohíben las reformas, se refiere por ejemplo, a cuando las personas desean el servicio de internet pero se les obliga a adquirir telefonía fija para ello, a lo que el Licenciado Yánez expresa que efectivamente a esas situaciones se refiere la reforma, prohibiendo que se den tales prácticas. El Ingeniero Aragón Molina expresa que es muy relevante comunicar toda esta información a los consumidores, sugiriendo que se realice una campaña en el que se utilice un lenguaje accesible y de fácil comprensión a los consumidores, ante lo que el Licenciado Salazar expresa que toma a bien esa sugerencia pues justamente eso es lo que busca, comunicar de forma fácil, por lo que por ejemplo se podría pensar en una campaña atendiendo a los distintos servicios que se ofrecen para que la población los comprenda, indica que también se buscarán espacios en los programas de radio y televisión para difundir las reformas, lo que se estima podría estarse efectuando durante todo este año, dado que el contenido de las reformas es extenso. El Presidente del Consejo Consultivo en funciones indica que ve positivo que la campaña informativa colocaría a la institución como defensora de los consumidores, añadiendo que esto aumenta el ámbito de verificación y control de la institución lo que podría implicar un aumento en las inspecciones a realizar, que podría considerarse como una opción contar con unidades externas de inspección que se encuentren debidamente acreditadas para una tarea como esa, esto en caso que el equipo interno pueda ser insuficiente para dicha tarea. El Ingeniero Aragón Molina expresa que es relevante considerar la realización de una nueva Ley de Protección al Consumidor que ya incluya de manera integral otros aspectos, tales como lo que ya se encuentra regulado en Guatemala, referente a que si luego de una segunda verificación los productos presentan discrepancias o incumplimiento en sus mediciones, el proveedor procede cancelar a la institución el costo de la verificación realizada, por ello, expresa que esto debería considerarse para un mediano plazo. El Licenciado Salazar expresa que estos modelos son interesantes y no se descarta que puedan ser aplicados en nuestro país. El Ingeniero Alfaro Santos pregunta si en el caso de acumulación de saldos, también aplica para el servicio postpago, a lo que el Licenciado Yánez le contesta de forma afirmativa, indicando que procede tanto para prepago como postpago y en este último caso la acumulación es hasta por noventa días. El Ingeniero Aragón Molina consulta respecto de los mecanismos para interponer denuncias y si este solo es personal, a lo que el Licenciado Aquino le responde que las denuncias pueden interponerse personalmente, por teléfono, por medio de página web, de la aplicación de la institución, entre otras; además expresa que en el caso de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones también ya es posible interponer denuncias mediante una aplicación de reciente creación. El Licenciado Gómez Campos comenta que son positivas las reformas, pero que implican un incremento de competencias a la Defensoría, lo que a su vez debería llevar aparejado un incremento presupuestario para dar cobertura a las mismas a fin de poder dar cobertura a las nuevas tareas asignadas, a lo que el Licenciado Salazar expresa que comparte lo manifestado por el Licenciado Gómez Campos, pero que dado el presente momento coyuntural habrá que esperar las indicaciones que al respecto establezca el nuevo gobierno. Finalmente, los miembros del Consejo Consultivo agradecen la presentación realizada. **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 Licenciado Salazar solicita que para la próxima reunión se programe como tema a presentar el relativo al informe anual y quinquenal previo a la transición al futuro gobierno, solicitando que se programe para el lunes veinte de mayo de las nueve y treinta horas a las once de la mañana. Ante la anterior petición, los miembros del Consejo Consultivo acuerdan por unanimidad acceder a la programación del tema señalado en la fecha y hora indicadas. **PUNTO SEIS: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las once horas 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 Córdova Elmer Orlando Gómez Campos

Oscar Alberto Alfaro Santos José Victor Aragón Molina

José Adalberto López Castillo