**ACTA N° 12 / 2019**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO DOCE / DOS MIL DIECINUEVE.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas cuarenta y cinco minutos del veinte de junio de dos mil diecinueve. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: César Augusto Calderón Flores, Carlos Roberto Ochoa Córdova, Deysi Lorena Cruz de Amaya, Elmer Orlando Gómez Campos, Gerardo Daniel Henríquez Angulo, Oscar Alberto Alfaro Santos y José Adalberto López Castillo. No estuvo presente José Victor Aragón Molina quien remitió su respectiva excusa. Tampoco estuvo presente el Presidente de la Defensoría del Consumidor, Licenciado Ricardo Salazar. El Presidente del Consejo Consultivo 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: “Lanzamiento del Portal del Viajero aéreo”; 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 once / dos mil diecinueve del Consejo Consultivo, correspondiente al día seis de junio de dos mil diecinueve y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DEL TEMA: “LANZAMIENTO DEL PORTAL DEL VIAJERO AÉREO”.** La presentación estuvo a cargo de la Licenciada Verónica Rodríguez, Técnica legal del Centro de Solución de Controversias, quien expresa que este portal fue lanzado en el pasado mes de abril del año en curso, a propósito de las vacaciones de semana santa, cuyo objetivo principal consiste en brindar información útil y oportuna a los consumidores que se transportan por la vía aérea, por lo que explica que contiene cuatro módulos, cuyo funcionamiento y contenido procede a explicar de forma detallada en el siguiente orden: 1) Qué hacer; 2) Derechos; 3) Obligaciones; y, 4) Reclamaciones. Finalmente, se proyecta el video de presentación del portal del viajero aéreo. A continuación, el Presidente del Consejo Consultivo abre a ronda de preguntas, por lo que, pide la palabra el Ingeniero Ochoa Córdova y recomienda explorar la posibilidad de que se utilice el centro de información al turista, que tiene el Instituto Salvadoreño de Turismo, en el aeropuerto, para proporciona material informativo al viajero, mientras se tramita la firma de un convenio con la Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma, para contar con un sitio especifico para la Defensoría. El Presidente del Consejo Consultivo expresa que es necesario acercar el servicio de la Defensoría del Consumidor a este sector. Por su parte, la Licenciada Cruz de Amaya sugiere que al portal del viajero se incorpore la información correspondiente al servicio de transporte terrestre. En este punto, el Presidente del Consejo Consultivo apoya lo recomendado por la Licenciada Cruz de Amaya y además expresa que es necesario incluir en el portal toda la información de los diferentes medios de transporte, incluido el marítimo. Por su parte, el Ingeniero Ochoa Córdova consulta respecto de los requisitos del derecho de retracto, fundamentalmente sobre el plazo para ejercitarlo, por lo que la Licenciada Rodríguez explica los diferentes requisitos legales que tiene dicha figura desde la Ley de Protección al Consumidor. El Licenciado Gómez Campos consulta si de la institución ha existido algún tipo de acercamiento al sector de agencias de viajes, ya que el servicio está muy vinculado, a lo que se le responde que efectivamente ha existido acercamiento a dicho sector pero se realiza de forma separada a las aerolíneas de transporte. Por su parte, el Licenciado López Castillo señala que al adquirir este tipo de servicios en muchas ocasiones no se indica todos los gastos o costos del mismo, como por ejemplo, no se informa respecto del pago de impuestos que debe realizarse para ingresar o salir de los países que se visitan, a lo que la Licenciada Rodríguez explica que de conformidad con la ley, es obligación del proveedor proporcionar toda la información completa, precisa, clara, veraz y oportuna al consumidor cuando adquiere el servicio, y que además, según las circunstancias del caso, puede el proveedor incurrir en un incumplimiento de la oferta. Finalmente, los miembros del Consejo Consultivo recomiendan acordar que al referido portal se le agregue información referente a todos los medios de transporte y que se le modifique el nombre a “Portal del Viajero”. **PUNTO CINCO. VARIOS**. El Presidente del Consejo Consultivo da la bienvenida al Licenciado Gerardo Daniel Henríquez Angulo, quien ha sido recientemente nombrado por el Presidente de la República como Superintendente de Competencia, y por tanto se integra al Consejo Consultivo de la Defensoría, lo que también es apoyado por el resto de miembros del Consejo Consultivo, explicando además al Licenciado Henríquez Angulo sobre la forma de trabajo realizada desde este Consejo. **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.

César Augusto Calderón Flores Carlos Roberto Ochoa Córdova

Deysi Lorena Cruz de Amaya Elmer Orlando Gómez Campos

Gerardo Daniel Henríquez Angulo Oscar Alberto Alfaro Santos

José Adalberto López Castillo