ACTA N° 13 / 2019

CONSEJO CONSULTIVO

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

ACTA NÚMERO TRECE / DOS MIL DIECINUEVE. En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas cuarenta y cinco minutos del cuatro de julio de dos mil diecinueve. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: César Augusto Calderón Flores, Carlos Roberto Ochoa Córdova, Elmer Orlando Gómez Campos, Gerardo Daniel Henríquez Angulo, Oscar Alberto Alfaro Santos, José Victor Aragón Molina y José Adalberto López Castillo. No estuvo presente Deysi Lorena Cruz de Amaya quien remitió su respectiva excusa. También 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: “Incorporación de la Defensoría del Consumidor a Econsumer”; 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 diecinueve del Consejo Consultivo, correspondiente al día veinte de junio de dos mil diecinueve y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DEL TEMA: “INCORPORACIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR A ECONSUMER”. La presentación estuvo a cargo del Licenciado Otto Mauricio Guillén, de la Gerencia de Atención Descentralizada, quien inicia su presentación informando que la Defensoría se incorporó a la plataforma Consumer Sentinel Network, que es una plataforma auspiciada por la Comisión Federal de Comercio de Estados Unidos de América (FTC, por sus siglas en inglés), el día veinticinco de junio del año en curso. Posteriormente, explica de manera detallada el funcionamiento y los beneficios de la referida plataforma. Finalmente, realiza una prueba del funcionamiento de la plataforma y se transmite el video informativo de Econsumer. A continuación, el Presidente del Consejo Consultivo abre a ronda de preguntas, por lo que, pide la palabra el Ingeniero Ochoa Córdova y pregunta si se tiene algún protocolo de verificación de la alerta presentada que regule a Econsumer o si cada miembro ~~uno~~ tiene su propio protocolo, a lo que se le indica que con cada país se siguen los mecanismos para la investigación de fraudes digitales según la regulación nacional, por ello resultará importante realizar los contactos con la Fiscalía General de la República para dar viabilidad a los casos de investigación de delitos. El ingeniero Aragón Molina consulta que países están incluidos en la plataforma, a lo que se le indica que son treinta y seis países, entre los que se menciona que de Norte América están todos, Chile, Perú, Costa Rica, República Dominicana, Italia, entre otros países. El ingeniero Aragón Molina consulta sobre el funcionamiento de la plataforma, a lo que se le indica que dependiendo del reclamo que se realice, la plataforma indica según el tipo de queja cuales campos de información deben completarse y se remiten al país involucrado, para que este realice las gestiones que sean pertinentes, realizando por ejemplo un rastreo o investigación del caso. El Presidente del Consejo Consultivo pregunta respecto de la jurisdicción y las normativas que se aplican en este tipo de reclamos internacionales, a lo que se le responde que ante los problemas transfronterizos y las dificultades de aplicación de la normativa nacional a proveedores no domiciliados en el país, es que este es un mecanismo muy útil , en tanto se tiene una vía de acción para tratar con los diferentes países donde se encuentren domiciliados aquellos proveedores con los que pudiera tenerse algún conflicto. El Ingeniero Ochoa Córdova comenta que esta plataforma pone al alcance de las personas, información que es muy útil y valiosa, desde el punto de vista preventivo, pero que el usuario debe de estar claro que no es la vía para poner una demanda internacional o nacional. El Presidente del Consejo Consultivo expresa que este nuevo servicio es muy positivo, pero que sugiere que se tomen en consideración las medidas de infraestructura y recursos para atender, de oficio, reclamos, entre otros aspectos relevantes. El ingeniero Aragón Molina consulta si la Defensoría tiene conocimiento cuando se coloca un reclamo con un proveedor nacional, a lo que se le responde que efectivamente se tiene este conocimiento, lo que permite tomar las medidas que sean pertinentes. El ingeniero Aragón Molina sugiere que lo relacionado a las alertas de consumo es muy relevante, a fin que la Defensoría lo informe a la población. Por su parte, el Presidente del Consejo Consultivo comenta sobre las alertas en salud que informa la Dirección Nacional de Medicamentos a la población, explicando que considera que este tipo de servicio puede tener una gran demanda por el crecimiento de las transacciones por medio de comercio electrónico. Al respecto, el Licenciado Salazar explica que sobre las alertas de consumo se realiza el correspondiente seguimiento a través de la Dirección de Vigilancia de Mercado, pues la institución forma parte de la Red de Consumo Seguro y Salud coordinada por la Organización de los Estados Americanos, contándose con los protocolos correspondientes para su realización. El ingeniero Ochoa Córdova consulta si ya se ha identificado algún caso vinculado al país, a lo que se le contesta negativamente. El Licenciado Henríquez Angulo expresa que considera muy importante la utilización de la plataforma y que es muy positiva dicha herramienta, para la emisión de alertas así como realizar las correspondientes verificaciones e investigaciones de casos que se vayan produciendo. El ingeniero Alfaro Santos expresa que felicita a la Defensoría por este trabajo a nivel internacional, y a su vez invita a continuar pendientes de las necesidades de la población que puedan generarse por medios no tecnológicos sino tradicionales. 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 expresa que sugiere que se reconsidere lo relativo al análisis de la creación de una nueva Ley de Protección al Consumidor, que permita incluso la posibilidad de generar ingresos propios, por ejemplo a través de la reasignación de porcentajes de las multas que impone el Tribunal Sancionador a los proveedores, a lo que el Licenciado Salazar le comenta que aspectos como el mencionado, si bien se consideran positivos para la institución, dependen de la política fiscal que adopte el Gobierno de la República, por lo que deberá esperarse a conocer la postura fiscal que este asuma. 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

Elmer Orlando Gómez Campos Gerardo Daniel Henríquez Angulo

Oscar Alberto Alfaro Santos José Victor Aragón Molina

José Adalberto López Castillo