**ACTA N° 19/ 2019**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO DIECINUEVE / DOS MIL DIECINUEVE.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas treinta y cinco minutos del diez de octubre de dos mil diecinueve. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: César Augusto Calderón Flores, Deysi Lorena Cruz de Amaya, Elmer Orlando Gómez Campos, Gerardo Daniel Henríquez Angulo, Oscar Alberto Alfaro Santos, José Victor Aragón Molina y José Adalberto López Castillo. No estuvo presente Carlos Roberto Ochoa Córdova, quien presentó 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 “Informe sobre procedimiento de depósito de contratos de adhesión de operadores de servicios 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 dieciocho / dos mil diecinueve del Consejo Consultivo, correspondiente al día veintiséis de septiembre de dos mil diecinueve y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DEL TEMA “INFORME SOBRE PROCEDIMIENTO DE DEPÓSITO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE OPERADORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**”. La presentación estuvo a cargo de la Doctora Paula Elena Olivares, Directora Jurídica de la institución, quien inicia su presentación explicando las reformas realizadas a la Ley de Protección al Consumidor vigentes desde el pasado mes de abril, que incorporan obligaciones, prohibiciones y sanciones a cargo de los operadores de servicios de telecomunicaciones, dentro de las cuales se incorpora la obligación de depositar los contratos de adhesión, formularios y anexos a esta institución, quien verificará en un plazo no mayor a noventa días hábiles contados a partir de su presentación, que cumplan lo relativo a los derechos de las personas consumidoras, debiendo realizar las observaciones que sean pertinentes de conformidad con el procedimiento legalmente establecido. Posteriormente, procede a explicarles cada una de las fases o etapas que posee el procedimiento establecido tanto en la Ley de Protección al Consumidor como en la Ley de Procedimientos Administrativos. Luego de esto puntualiza cuales son los objetivos de este tipo de verificación, así como también detalla el estado actual de los documentos presentados a depósito, para finalmente expresar cuales fueron los hallazgos más comunes de incumplimiento a la normativa generados a partir de dicha revisión. A continuación, el Presidente del Consejo Consultivo abre a ronda de preguntas, por lo que pide la palabra el Licenciado López Castillo y felicita por la ardua tarea realizada. Por su parte, el Presidente del Consejo Consultivo recomienda que esta información sea compartida con la población, pues considera muy relevante tal divulgación todo con la finalidad que conozcan sus derechos y así puedan ejercerlos. Por su parte, el ingeniero Aragón Molina también hace énfasis en la importancia de incrementar la comunicación y divulgación de los derechos, para que efectivamente la población pueda hacer uso de los mismos y así cesen las prácticas abusivas que algunos proveedores de bienes y servicios realizan. El Licenciado Gómez Campos consulta respecto del desarrollo del procedimiento, en concreto respecto del establecimiento de penalidades por terminación anticipada de los contratos, pues es frecuente que sean muy altas, a lo que se le responde que efectivamente fue uno de los elementos más observados y discutidos con los proveedores, en tanto si bien estos operadores están habilitados para cobrar penalidades por terminación anticipada del contrato por responsabilidad del consumidor, estás deben ser proporcionales al daño causado, por lo que se les increpó en el desarrollo del procedimiento al establecimiento de penalidad que tuvieran proporción con el supuesto daño generado por la terminación anticipada de los contratos. La Licenciada Cruz de Amaya sugiere que podrían generarse programas o convenios con este tipo de proveedores para que personal de la Defensoría se encontrara cerca o inmediato de sus establecimientos y así atender reclamos, sobre todo tomando en consideración que son servicios masivos, a lo que se le indica que se toma su sugerencia señalando que la institución se encuentra actualmente impulsando programas de cumplimiento de la normativa así como adhesión a manuales de buenas prácticas para incentivar a los operadores al cumplimiento de la ley y a un cambio hacia una cultura de protección al consumidor. Finalmente, los miembros del Consejo Consultivo agradecen la presentación realizada y felicitan a la institución por la ardua tarea realizada en beneficio de las personas consumidoras. **PUNTO CINCO. VARIOS**. El Presidente del Consejo Consultivo consulta a los demás miembros si existe algún otro punto a tratar, a lo que el ingeniero Aragón Molina expresa que tiene una consulta, referente a que en los últimos días se ha conocido de unos procedimientos sancionatorios que han llevado al cierre de unos establecimientos de una compañía de comida rápida, por lo que consulta si la Defensoría ha intervenido en dichos procedimientos, a lo que se le responde negativamente, pues la institución no ha tenido ningún tipo de intervención en tales procedimientos. **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.

Cesar Augusto Calderón Flores Deysi Lorena Cruz de Amaya

Elmer Orlando Gómez Campos Gerardo Daniel Henríquez Angulo

Oscar Alberto Alfaro Santos José Víctor Aragón Molina

José Adalberto López Castillo