**ACTA N° 2/ 2020**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO DOS / DOS MIL VEINTE.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas cuarenta y cinco minutos del treinta de enero de dos mil veinte. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Gerardo Daniel Henríquez Angulo, Carlos Roberto Ochoa Córdova, Elmer Orlando Gómez Campos, Oscar Alberto Alfaro Santos y José Adalberto López Castillo. No estuvieron presente César Augusto Calderón Flores, Deysi Lorena Cruz de Amaya y José Victor Aragón Molina quienes presentaron 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 Gerardo Daniel Henríquez Angulo. 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: Resultados de la Defensoría Navideña dos mil diecinueve; 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 uno / dos mil veinte del Consejo Consultivo, correspondiente al día dieciséis de enero de dos mil veinte y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: RESULTADOS DE LA DEFENSORÍA NAVIDEÑA DOS MIL DIECINUEVE**. La Presentación estuvo a cargo de la Doctora Diana Verónica Burgos de Montoya, Directora de Vigilancia de Mercado de la Institución, quien inicia su presentación expresando que dicho Plan se realizó del tres al veinte de diciembre del año dos mil diecinueve. A continuación, indica que el Plan en referencia se segmentó en cuatro grandes componentes, que explica detalladamente y que estaba compuesto por lo siguiente: 1) respecto de la vigilancia del mercado, por lo que se realizaron inspecciones a nivel nacional, así como también se monitoreó e inspeccionó lo relativo a la publicidad y el comercio electrónico; 2) sobre la información generada para la población consumidora, indicando que se realizaron los estudios denominados “quien es quien en los precios de pavos, pollos, chompipollos y gallinas” y el “quien es quien en los precios de uvas y manzanas”; 3) respecto de la asesoría y orientación brindada a los consumidores fundamentalmente en puntos fijos en centros comerciales, en los que además de las labores de asesoría y orientación se promocionaron los servicios institucionales, entregándose además ejemplares de la Ley de Protección al Consumidor y afiches de derechos y comercio electrónico; y, 4) sobre el acercamiento de los servicios institucionales a través de los medios descentralizados que son: el call center 910, whatsapp, redes sociales, Defensoria en línea y aplicación Defensoría 2.0. Finalmente, explicó a detalle todas las acciones comunicacionales realizadas en la época navideña. El Presidente del Consejo Consultivo en funciones abre la ronda de preguntas, por lo que el ingeniero Ochoa Córdova toma la palabra y consulta respecto de las denuncias que se efectúan por cobros de servicios eléctricos, si se tiene alguna metrología legal y en ese caso a quien le corresponde, a lo que la Doctora Burgos de Montoya explica que los aspectos relacionados con energía eléctrica competen a la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones. Consulta también el ingeniero Ochoa Córdova que tipo de productos fueron los que se comprendieron entre los productos vencidos detectados en la temporada, a lo que la Doctora Burgos de Montoya responde que eran principalmente harinas, productos de panaderías, condimentos y bebidas carbonatadas. Posteriormente, el Presidente del Consejo Consultivo en funciones pregunta si los productos sin fecha de vencimiento son destruidos al igual que los productos vencidos; a lo que la Doctora Burgos de Montoya responde negativamente, pues explica que en estos casos la normativa prevé un incumplimiento que deberá ser remitido al Tribunal Sancionador para el respectivo inicio del procedimiento que corresponde, pero no se prevé su destrucción. Por su parte, el Licenciado Gómez Campos consulta en el caso de los estudios de quien es quien, en los que se consultan precios porque no se monitorea los que corresponden a plazas o mercados; en este punto el Licenciado Salazar le indica que la principal dificultad de monitorear a este tipo de proveedores es justamente por la misma identificación de los comercios que dificulta la realización de sondeos por la misma informalidad de dichos proveedores. A continuación, el Ingeniero Alfaro Santos toma la palabra y expresa que considera muy positivo el incremento de las atenciones por la vía de los medios tecnológicos, pues indica que ha existido un aumento importante en las atenciones anuales realizadas. El Ingeniero Ochoa Córdova consulta si dentro de la planificación institucional se consideran actividades para mejorar aspectos relacionados con vacíos normativos, a lo que el Licenciado Salazar le responde que efectivamente en el Plan Operativo Anual de la institución, se consigna una actividad cuyo objeto es la mejora y actualización de los marcos normativos, que ejecuta la Dirección Jurídica de la Defensoría. Finalmente, los miembros del Consejo Consultivo dan las gracias por la presentación realizada. **PUNTO CINCO. VARIOS**. El Presidente del Consejo Consultivo en funciones consulta a los demás miembros si existe algún otro punto a tratar, a lo que el Ingeniero Alfaro Santos señala que en lo relativo al tema inmobiliario, el considera que fuera de mucha utilidad que se incorporara algún estudio referente a los precios de los arrendamientos, para una mejor información a los consumidores. Al respecto, el Licenciado Salazar le explica que se analizará la viabilidad de realizar el estudio solicitado y como se puede abordar el tema sugerido, tomando en consideración algunos aspectos como la libertad de precios en ese ámbito y que la mayor parte de arrendamiento no corresponden al ámbito de consumo. Por su parte, el Licenciado López Castillo consulta respecto de las actividades realizadas por la Defensoría en el marco de la coyuntura con la problemática del agua recientemente ocurrida, a lo que el Licenciado Salazar indica que se han atendido casos relativos a cobros indebidos que se hayan realizado siempre que no se esté ante el cobro mínimo pues este sí es legal; agrega que en caso del desabastecimiento ocurrido, esto requiere de medidas a realizar en el mediano plazo, aunque aclara que durante la emergencia ocurrida, la institución estuvo muy pendiente del abastecimiento por medio pipas a los lugares afectados. Finalmente, en cumplimiento a lo establecido en la sesión ordinaria realizada el pasado cinco de diciembre de dos mil diecinueve consignado en el acta número veintitrés/ dos mil diecinueve, se les entregó a los miembros del Consejo Consultivo el “Informe sobre solicitudes y recomendaciones realizadas por el Consejo Consultivo a la Defensoría del Consumidor durante el año dos mil diecinueve”. **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.

Gerardo Daniel Henríquez Angulo Carlos Roberto Ochoa Córdova

Elmer Orlando Gómez Campos Oscar Alberto Alfaro Santos

José Adalberto López Castillo