**ACTA N° 13/ 2020**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO TRECE / DOS MIL VEINTE.** En la plataforma virtual de la Defensoría del Consumidor, a las nueve horas cinco minutos del tres de diciembre de dos mil veinte. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Gerardo Daniel Henríquez Angulo, Carlos Roberto Ochoa Córdova, Oscar Alberto Alfaro Santos, José Victor Aragón Molina y José Adalberto López Castillo. No estuvieron presente César Augusto Calderón Flores, Deysi Lorena Cruz de Amaya y Elmer Orlando Gómez Campos quienes presentaron su respectiva excusa. También estuvo presente el Presidente de la Defensoría del Consumidor, Licenciado Ricardo Salazar. Dada la ausencia del Presidente y del Secretario, ambos 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 a los miembros que desempeñarán tal función para la presente reunión, recayendo la designación de Presidente en Gerardo Daniel Henríquez Angulo y, la de Secretario 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: “Informe de resultados del viernes negro dos mil veinte”; 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 veinte del Consejo Consultivo, correspondiente al día diecinueve de noviembre de dos mil veinte y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: “INFORME DE RESULTADOS DEL VIERNES NEGRO DOS MIL VEINTE**”**.** La presentación estuvo a cargo del Licenciado Ricardo Salazar, quien inicia la misma haciendo referencia a los principales desafíos en el consumo generados por la pandemia por COVID-diecinueve, para posteriormente explicar lo relativo a jornadas de capacitaciones a proveedores realizadas durante el mes de noviembre de este año, las cuales se realizaron en coordinación con el Ministerio de Salud. A continuación, expone el Plan de Protección al Consumidor durante el viernes negro de este año, haciendo referencia a tres componentes que son la vigilancia en el mercado, la información al consumidor y la atención de controversias. Luego de esto, explica lo referente a la encuesta de hábitos de consumo, señalando los principales aspectos de la ficha técnica de la encuesta, la caracterización de la muestra, puntualizando también algunos de los principales resultados generados de la misma. A continuación, hace referencia al monitoreo de precios de muebles y electrodomésticos, por lo que explica generalidades del sondeo y los resultados del mismo, para posteriormente explicar los resultados de la vigilancia en el mercado, de las atenciones proporcionadas a los consumidores y de los puntos fijos colocados para este último efecto. Posteriormente, hace referencia a los materiales entregados en esta campaña y a la estrategia de comunicación que fue implementada. Finalmente, comparte algunas conclusiones finales de la Plan efectuado durante el viernes negro de este año. El Presidente del Consejo Consultivo en funciones abre a ronda de preguntas por lo que el Ingeniero Aragón Molina expresa que felicita a la institución por el gran trabajado realizado, señalando que es muy positivo que se efectúen estas acciones y consulta si respecto del “Cyber Monday” se realizó algún estudio, a lo que el Licenciado Salazar expresa que eso no estuvo dentro de los componentes del esfuerzo realizado, pero que los resultados de incumplimiento en el tema del comercio electrónico indican que hay un amplio trabajo con los proveedores en esta área, a fin que exista una compra segura, añade que espera que para el próximo año se tengan mejores condiciones para un mejor abordaje que incluya el “Cyber Monday”. Finalmente añade que en el marco del comercio electrónico los principales reclamos pueden referirse al cumplimiento en los tiempos de entrega o en que se haya recibido un producto distinto del comprado, entre otros, por lo que estaremos pendientes a las denuncias o atenciones que efectúen los consumidores. El Ingeniero Ochoa Córdova señala lo relativo al incremento de precios en algunos productos como las computadoras portátiles, que pudo deberse al incremento de la educación en línea, por lo que consulta si se profundizó en este comportamiento de estos precios, a lo que el Licenciado Salazar le expresa que sobre este punto no se ha profundizado, pero que se cuenta con información que podrá ser analizada posteriormente a los efectos de establecer la causa que lo produce. El Ingeniero Alfaro Santos opina que para efectos de las estadísticas de compras, este año será atípico por lo de la pandemia, por lo que sugiere que en la encuesta se incluya preguntas sobre si se ha tenido algún problema en su compra para efectos de historial y estadísticas de los problemas, a lo que el Licenciado Salazar indica que es posible incorporar lo sugerido para la próxima temporada. El Licenciado López Castillo felicita la labor realizada por la Defensoría, resaltando que la población evalúa de forma muy positiva el trabajo institucional, además que se accede a una mejor información, razón por la que felicita al Presidente y a toda la institución. Finalmente, los miembros del Consejo Consultivo agradecen 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, por lo que el Ingeniero Aragón Molina sugiere el desarrollo de los siguientes puntos: A) Con respecto de una carta remitida a los miembros del Consejo Consultivo por el Doctor César Augusto Calderón Flores, en la que les ha manifestado su indisposición para participar en las sesiones de Consejo Consultivo: en este punto, expresan que representa una pérdida de un elemento muy importante por su trayectoria profesional; sin embargo, también señalan que los términos de la carta no son claros, en lo relativo a si ya no participará en las reuniones de Consejo que aún faltan, tomando en cuenta que el período legal finalizará el próximo mes de febrero del siguiente año, por lo que se acuerda que se consultará al Doctor Calderón Flores al respecto. B) Con respecto al fallecimiento del Ingeniero Federico Colorado, quien fungía como representante de la Asociación Salvadoreña de Ganaderos e Industriales de la Leche en El Salvador -ASILECHE-, gremial en la cual trabaja la Licenciada Cruz de Amaya, por lo que acuerdan remitir una nota en la que expresan sus condolencias a la Licenciada Cruz de Amaya ante tan irremediable pérdida. **PUNTO SEIS: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las diez horas con treinta 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.

Gerardo Daniel Henríquez Angulo Carlos Roberto Ochoa Córdova

Oscar Alberto Alfaro Santos José Victor Aragón Molina

José Adalberto López Castillo