**ACTA N° 19/ 2021**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO DIECINUEVE / DOS MIL VEINTIUNO.** En la plataforma virtual de la Defensoría del Consumidor, a las nueve horas diez minutos del siete de octubre de dos mil veintiuno. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Gerardo Daniel Henríquez Angulo, Deysi Lorena Cruz de Amaya, Carlos Roberto Ochoa Córdova, Elmer Orlando Gómez Campos, Oscar Alberto Alfaro Santos y José Adalberto López Castillo. No estuvo presente José Victor Aragón Molina, quien presentó 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: “Programa de incentivo: Aquí se respeta a los consumidores”; 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 veintiuno del Consejo Consultivo, correspondiente al día veintitrés de septiembre de dos mil veintiuno y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DEL TEMA:** “**PROGRAMA DE INCENTIVO: AQUÍ SE RESPETA A LOS CONSUMIDORES”**. Antes de iniciar la presentación, toma la palabra el Licenciado Salazar y manifiesta que actualmente se está desarrollando la propuesta de ampliar a una segunda fase el programa de incentivos a proveedores, que en este momento ya cuenta con alrededor de ciento sesenta y siete proveedores afiliados, siendo además estratégico lanzarlo en este momento en el que ya se acerca la temporada de fin de año, pues el objetivo central es elevar el cumplimiento de los derechos a las personas consumidoras. A continuación, toma la palabra la Licenciada María Fernanda Aguilera, técnica legal de la Dirección de Vigilancia de Mercado, quien da inicio a su presentación, explicando de manera detallada los temas que se indican a continuación: 1) marco legal aplicable; 2) objetivos del programa; 3) alcance del programa; 4) beneficios; 5) proceso de adhesión; 6) reconocimientos; 7) establecimientos reconocidos en la fase I; 8) Resultados del programa en fase I; 9) socialización del programa con proveedores; y, 10) cronograma. El Presidente del Consejo Consultivo agradece la presentación y abre a ronda de preguntas y comentarios, por lo que el Licenciado López Castillo toma la palabra y expresa que la temática abordada en el programa es de mucha relevancia para todos, por lo que sugiere que se invite a formar parte de la misma al sector académico, y más puntualmente a la Asociación de Universidades Privadas de El Salvador – AUPRIDES-; a lo que el Licenciado Salazar indica que se va a considerar lo sugerido, en tanto el programa es más de cara a la actividad empresarial, sin embargo manifiesta que si existen elementos que pueden ser muy relevantes en la actividad académica tales como lo relativo a promociones y publicidad, que puede ser adaptado para el abordaje con el sector académico. El Ingeniero Alfaro Santos felicita a la Defensoría por el esfuerzo realizado en el programa de incentivos, y manifiesta su alegría al conocer que un centro comercial ubicado en el departamento de Sonsonate se encuentra incluido en el programa; no obstante, señala que ha tenido conocimientos de casos en que han existido diferencia de precios en los productos puestos a disposición de los consumidores, por lo que recomienda que se mantengan las tareas de vigilancia en estos aspectos; a lo que el Licenciado Salazar manifiesta que la Defensoría desarrolla permanentemente monitores de verificación en el tema de constatación de precios, comentando además algunos de los resultados obtenidos al respecto. Por su parte, la Licenciada Cruz de Amaya también felicita por el trabajo que desarrolla la Defensoría, pues le parece importante involucrar al sector privado y que este de muestras de buena fe en la labor empresarial que realiza; además señala que le parece muy relevante que la institución realice la verificación y constatación de los precios, pero también indica que es muy importante que también se verifique el cumplimiento de las normativas vinculadas con el etiquetado de los productos. Al respecto, el Licenciado Salazar señala que efectivamente el tema de etiquetado es muy relevante y que también la institución continuará en el permanente monitoreo del cumplimiento de las normativas vinculadas con este. El Presidente del Consejo Consultivo también felicita a la institución por la iniciativa y además comenta que desde la Superintendencia de Competencia les parece interesante generar un programa similar en el contexto de sus competencias. Finalmente, el Licenciado Salazar expresa que oportunamente se les compartirán los resultados de la segunda fase de este programa y agradece los comentarios y aportes proporcionados. **PUNTO CINCO**. **VARIOS**. El Presidente del Consejo Consultivo pregunta a los demás miembros si existen otros temas a tratar, por lo que el Licenciado Gómez Campos toma la palabra y expresa que como asociaciones de consumidores han estado recibiendo denuncias de algunas personas que manifiestan que han querido descargar la plataforma de “chivo Wallet”, pero al desarrollarlo se han dado cuenta que sus respectivos número de Documento Único de Identidad personal ya han sido utilizados, por lo que consulta donde se pueden canalizar ese tipo de denuncias; a lo que, el Licenciado Salazar manifiesta que la billetera en referencia posee un centro de llamadas en conjunto con el Ministerio de Economía, al cual pueden realizar las consultas pertinentes; pero que también es viable que se aboquen a la Defensoría y desde aquí serán remitidos los casos mencionados al Ministerio de Economía, a fin que pueda resolverse lo pertinente. **PUNTO SEIS: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a diez horas diez 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 Deysi Lorena Cruz de Amaya

Carlos Roberto Ochoa Córdova Elmer Orlando Gómez Campos

Oscar Alberto Alfaro Santos José Adalberto López Castillo