**ACTA N° 22/ 2022**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO VEINTIDÓS / DOS MIL VEINTIDÓS.** En la plataforma virtual de la Defensoría del Consumidor, a las nueve horas cinco minutos del uno de diciembre de dos mil veintidós. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Gerardo Daniel Henríquez Angulo, Deysi Lorena Cruz de Amaya, Elmer Orlando Gómez Campos, Oscar Alberto Alfaro Santos, José Adalberto López Castillo y José Víctor Aragón Molina. No estuvo presente Carlos Roberto Ochoa Córdova quien presentó su respectiva excusa. Tampoco estuvo presente el Licenciado Ricardo Salazar, Presidente de la Defensoría del Consumidor. El Presidente del Consejo Consultivo procedió a dar inicio a la reunión extraordinaria en la que se desarrolló la agenda siguiente:1) Verificación de quórum; 2) Aprobación de la agenda; 3) Lectura y aprobación del acta anterior; 4) Presentación del Tema: “Informe sobre las condiciones del mercado de servicios funerarios en El Salvador: una mirada desde la perspectiva de la competencia y consumo”. 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: APROBACIÓN DE LA AGENDA.** Los miembros del Consejo Consultivo acordaron aprobar, por unanimidad, la agenda sometida a su consideración. **PUNTO TRES: LECTURA Y APROBACION DEL ACTA DE SESIÓN ANTERIOR.** Se procedió a dar lectura al acta número veintiuno /dos mil veintidós del Consejo Consultivo, correspondiente al día diez de noviembre de octubre de dos mil veintidós y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DEL TEMA “INFORME SOBRE LAS CONDICIONES DEL MERCADO DE SERVICIOS FUNERARIOS EN EL SALVADOR: UNA MIRADA DESDE LA PERSPECTIVA DE LA COMPETENCIA Y CONSUMO”**. Para dar cumplimiento al informe en referencia, se realizaron las siguientes presentaciones: a) De parte de personal designado de la Superintendencia de competencia, exponen la presentación denominada “Informe de Servicios Funerarios y Conexos del Área Metropolitana de San Salvador, dos mil veintiuno – dos mil veintidós”, las Licenciadas Alejandra Pablo y Delmi Aracely Valencia, para lo cual desarrollan de forma minuciosa y detallada los aspectos siguientes:1) Ideas introductorias; 2) Marco Normativo; 3) Cadenas de Servicios; 4) Agentes Económicos; 5) Oferta de Servicios; 6) Demanda de Servicios; y, 7) Dinámicas de Competencia. B) De parte de la Defensoría del Consumidor, se realiza la presentación denominada “Informe de condiciones del mercado de los servicios funerarios en El Salvador: una mirada desde la protección al consumidor”, por la Licenciada Rocío Aquino, Directora de Estudios de Consumo de la institución, quien desarrolla lo siguiente: 1) Marco Legal; 2) Monitoreo de Servicios Funerarios; 3) Establecimientos monitoreados; 4) Autorizaciones y permisos de los establecimientos; 5) Características de los establecimientos; 6) Paquetes de servicios funerales y de cremación; 7) Planes disponibles en cementerios; 8) Portal de Servicios Funerarios; 9) Derechos del Consumidor; y 10) Deberes del Proveedor. A continuación, el Presidente del Consejo Consultivo abre a ronda de preguntas, consultas y comentarios, por lo que toma la palabra el Ingeniero Aragón Molina y consulta como se asegura que los contratos de servicios a largo plazo de estas compañías, serán proporcionados; al respecto se le indica que si bien no ha establecido un trámite en particular que establezca garantías de cumplimiento al futuro, en el caso de las entidades municipales si se entregan documentos que acreditan propiedad. A continuación, el Ingeniero Alfaro Santos felicita a ambas entidades por la investigación efectuada y consulta si en el caso de los cementerios hay normativa en lo que respecta al distanciamiento entre las tumbas, a lo que la Licenciada Pablo indica que en la Ley General de Cementerios existen disposiciones sobre las distancias mínimas que deben existir entre los nichos. La Licenciada Cruz de Amaya reitera las felicitaciones para ambas instituciones por el estudio efectuado, así como también por la planificación de verificación oficiosa que se ha efectuado en este tema y su posterior remisión de las denuncias correspondientes al Tribunal Sancionador. Finalmente, todos los miembros del Consejo Consultivo felicitan a ambas instituciones por el estudio conjunto efectuado sobre un tema tan relevante y agradecen las presentaciones realizadas. **PUNTO CINCO:** **VARIOS**. El Presidente del Consejo Consultivo pregunta a los demás miembros si existen otros temas a tratar, a lo que los demás miembros contestan que no hay puntos adicionales a tratar. **PUNTO SEIS: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las diez horas cincuenta 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

Elmer Orlando Gómez Campos Oscar Alberto Alfaro Santos

José Adalberto López Castillo José Víctor Aragón Molina