**ACTA N° 02/ 2023**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO DOS / DOS MIL VEINTITRÉS.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, a las nueve horas veinticinco minutos del veintiséis de enero de dos mil veintitrés. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Gerardo Daniel Henríquez Angulo, Deysi Lorena Cruz de Amaya, Ana Teresa Vargas de Alvarado, Oscar Alberto Alfaro Santos y José Adalberto López Castillo. No estuvieron presente Elmer Orlando Gómez Campos y José Víctor Aragón Molina quienes presentaron su respectiva excusa. Tampoco estuvo presente el Licenciado Ricardo Salazar, Presidente de la Defensoría del Consumidor. Dada la ausencia del Secretario 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 Deysi Lorena Cruz de Amaya. El Presidente del Consejo Consultivo procedió a dar inicio a la reunión ordinaria 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: Resultados de la Defensoría Navideña dos mil veintidós; 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 uno /dos mil veintitrés del Consejo Consultivo, correspondiente al día diecinueve de enero de dos mil veintitrés y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DEL TEMA “RESULTADOS DE LA DEFENSORÍA NAVIDEÑA DOS MIL VEINTIDÓS”**. La presentación estuvo a cargo de la Doctora Diana Verónica Burgos de Montoya, Directora de Vigilancia de Mercado de la Institución, quien desarrolla de manera muy detallada los puntos que se detallan a continuación: 1) Montos recuperados en la temporada navideña por sectores y motivos; 2) Atenciones brindadas en temporada navideña; 3) Formas de atenciones proporcionadas en la temporada navideña; 4) Resultados de las diferentes inspecciones realizadas; 5) Acciones Educativas impulsadas en la temporada; 6) Información al consumidor; y, 7) Acciones de comunicación estratégica. Seguidamente, el Presidente del Consejo Consultivo abrió el espacio para opiniones, comentarios, consultas o preguntas de los miembros del Consejo, por lo que toma la palabra la Licenciada Cruz de Amaya quien pregunta respecto de la categoría relativa a los montos recuperados, en el sentido de saber a qué tipo de procedimientos se refiere; a lo que se le indica que fundamentalmente está referido a las recuperaciones que se logran a través de la implementación de los medios alternos de solución de controversias. Por su parte, el Presidente del Consejo Consultivo pregunta que sectores se incluyen en la categoría denominada como “otros sectores”, a lo que se le contesta que se refiere a almacenes que venden artículos variados, salones de belleza, entre otros. Continúa preguntando el Presidente del Consejo Consultivo, a que se refiere la conducta vinculada con la obstaculización de funciones a la Defensoría; a lo que se le indica que en dichos casos la infracción se concretó al no permitir realizar las labores de verificación al personal institucional. La Licenciada Cruz de Amaya pregunta cómo se designan los diferentes puntos fijos; a lo que se le indica que se realiza a partir de la consideración que al efecto realiza la Dirección de Ciudadanía y Consumo, sobre la base de diferentes criterios, pues tienen todo un trabajo territorial por el cual se van designando los diferentes lugares. La Licenciada Cruz de Amaya señala que hay bastantes lugares y Municipios, como es el caso de Metapán en el Departamento de Santa Ana que experimentan un alto consumo, por lo que sugiere que se tomen en consideración para la estrategia de puntos fijos; a lo que la Doctora Burgos de Montoya indica que se hará llegar la recomendación a la Dirección pertinente. La Licenciada Cruz de Amaya consulta respecto de los precios en supermercados, preguntando si estos se han mantenido o experimentado alzas; a lo que la Doctora Burgos de Montoya expresa que desde la información proporcionada en la plataforma institucional no se han advertido diferencias de precios recientemente. El Ingeniero Alfaro Santos consulta respecto a las atenciones a consumidores en lo relativo a electricidad, preguntando cuales son las competencias institucionales en ese tema; a lo que se le indica que la competencia en el tema de electricidad esta atribuida a la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones y, que sobre la base de los dispuesto en el artículo diez inciso segundo de la Ley de Procedimientos Administrativos ya no es posible derivar directamente los reclamos a la institución competente, razón por la que, cuando los consumidores hacen reclamos en esta materia, se les proporcionan asesorías en las que se les indica la forma en que pueden ejercer sus derechos ante la entidad legalmente competente. Añade el Ingeniero Alfaro Santos que, en lo relativo a la información que se genera a los consumidores, como por ejemplo el quien es quien, en los precios, sugiere que además de dicha información se implemente a futuro otra que ilustre a los consumidores información de la calidad de los productos y servicios, pues la misma también es de mucho interés para estos. El Licenciado López Castillo consulta sobre la categoría de montos recuperados en vehículos, preguntando si la misma hace referencia a vehículos usados o nuevos; a lo que se le responde que incorpora de ambos tipos. Posteriormente, el Licenciado López Castillo consulta que tipo de reclamos se realizan en la categoría de inmuebles, a lo que se le responde que es bastante variado, ya que van desde incumplimientos contractuales diversos, incumplimientos a promesas de venta, denegación de la reversión de pagos, retracto y desistimiento, el no otorgamiento de las escrituras respectivas, entre otros. El Presidente del Consejo Consultivo pregunta si dentro de las recuperaciones se incluyen las multas que impone el Tribunal Sancionador, a lo que se le responde negativamente, pues esa categoría solo incluye las cantidades que en concepto de reintegros concede el Tribunal a los consumidores. Finalmente, los miembros del Consejo Consultivo agradecen la presentación efectuada y felicitan por los resultados obtenidos. **PUNTO CINCO:** **VARIOS**. El Presidente del Consejo Consultivo pregunta a los demás miembros si existen otros temas a tratar, desarrollándose los siguientes aspectos: 1) El Licenciado López Castillo sugiere: a) que las reuniones de Consejo Consultivo se realicen en sedes o lugares correspondientes a los distintos sectores a que pertenecen los miembros del Consejo Consultivo, ante lo cual la Licenciada Cruz de Amaya expresa que estaría de acuerdo pero ello debe ser opcional y según las posibilidades de cada sector; por su parte la Ingeniera Vargas de Alvarado considera que talvez podrían realizarse algunas actividades más específicas que permitan el intercambio con diversos sectores, pero no las sesiones de trabajo en sí mismas; b) que se incluya al sector académico en el programa de sello de garantía; 2) La Licenciada Cruz de Amaya sugiere que se retome la campaña de colocación de carteles sobre los derechos del consumidor en los establecimientos comerciales, pues ha percibido que hay varios lugares que no los poseen. **PUNTO SEIS: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las diez horas cuarenta y cinco 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

Ana Teresa Vargas de Alvarado Oscar Alberto Alfaro Santos

José Adalberto López Castillo