**ACTA N° 13/ 2023**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO TRECE / DOS MIL VEINTITRÉS.** En la plataforma virtual de la Defensoría del Consumidor, a las nueve horas diez minutos del seis de julio 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, Elmer Orlando Gómez Campos, Oscar Alberto Alfaro Santos y José Víctor Aragón Molina. No estuvo José Adalberto López Castillo 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 ordinaria en la que se desarrolló la agenda siguiente:1) Verificación de quórum; 2) Aprobación de la agenda; 3) Lectura y aprobación de actas anteriores; 4) Presentación del Tema: “Atenciones brindadas de enero a junio de dos mil veintitrés”; 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 DE ACTAS DE SESIONES ANTERIORES.** Se procedió a dar lectura al acta número doce /dos mil veintitrés del Consejo Consultivo, correspondiente al día veintidós de junio de dos mil veintitrés y concluida la lectura de la misma, quedo aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DEL TEMA** “**ATENCIONES BRINDADAS DE ENERO A JUNIO DE DOS MIL VEINTITRÉS”**. La presentación estuvo a cargo del Licenciado Sergio Antonio García, Director del Centro de Solución de Controversias de la institución; quien desarrolla de manera muy detallada los puntos que se detallan a continuación: 1) Atenciones proporcionadas de enero a junio de dos mil veintitrés por sectores y motivos; 2) Comparativo de atenciones proporcionadas en el mismo período para los años dos mil veintidós y dos mil veintitrés; 3) Atenciones por forma de recepción; 4) Montos recuperados por sectores y motivos; 5) Montos recuperados por tipos de caso; 6) Resumen de casos colectivos en el período de enero a junio de dos mil veintitrés. 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 el Ingeniero Aragón Molina y consulta respecto de un caso seguido contra una empresa de telecomunicaciones que estuvo difundiéndose en redes sociales, pues es bastante antiguo por lo que expresa preocupación en cuanto a los consumidores que pudieron ser afectados en tal caso; a lo que el Licenciado García indica que dicho caso fue resultado de una resolución final del Tribunal Sancionador, que de hecho aún se encuentra siendo controvertido en sede judicial; sin embargo, aclara que en dicho caso el proveedor si estaba dispuesto a conciliar pero los consumidores no quisieron, razón por la que pasó a la sede del Tribunal Sancionador; sin embargo, expresa que los proveedores rectificaron en gran medida su conducta posteriormente. Por su parte, la Licenciada Cruz de Amaya hace referencia a un caso seguido contra el proveedor Bahía de los Sueños, S.A. de C.V., en el que no se logró arreglo con la persona consumidora y por ello pasó al Tribunal Sancionador, por lo que consulta cuánto tiempo puede tardar un caso en el Tribunal si no se logran los arreglos; a lo que se le indica que desde la Defensoría siempre se alcanzar acuerdos con los proveedores en la fase de medios alternos de solución de controversias y de esta forma evitar llegar a la fase del procedimiento sancionador en el Tribunal, pues ya en esta última etapa el tiempo que demora el procedimiento es más largo y complejo en tanto se deben seguir e implementar las garantías establecidas en el marco normativo. El Licenciado García agrega que a los efectos de alcanzar mejores arreglos que puedan ser solventados a favor de los consumidores de forma más célere, es que se han tomado nuevas estrategias con este proveedor, en aras de ser más efectivos y evitar que los casos pasen a la etapa sancionatoria por las complejidades que representa. A continuación el Ingeniero Alfaro Santos expresa que reconoce el crecimiento existente en las atenciones y recuperaciones, pero a la vez consulta respecto de la recepción de denuncias en las ventanillas pues se aprecia que las receptadas en puntos fijos son superiores, por lo que consulta también si las ventanillas pueden estar ubicadas en lugares más cercanos a la población para ser más efectivos; a lo que se le indica que las ventanillas descentralizadas constituyen una opción más que la institución pone a disposición de las población para brindar atenciones, pues existen limitantes y restricciones de los recursos de que se dispone, en este sentido, se aprovechan los espacios y el personal que otras instituciones como gobernaciones departamentales, municipalidades, ciudad mujer, entre otros, proporcionen para situar ahí las ventanillas, las cuales además son atendidas – en su mayoría- por personal que no es empleado de la Defensoría, sino que pertenecen a otras instituciones o son personas en horas sociales, práctica jurídica, entre otros, con la idea de tener una opción adicional para prestar el servicio, pero en realidad se utilizan recursos de otras instituciones para poder proporcionarlos; a diferencia de lo que sucede con la estrategia de atención en punto fijo, que si son atendidas por personal institucional existiendo toda una programación para su implementación, razón por la que, los resultados son distintos. Por su parte, el Ingeniero Aragón Molina consulta sobre el avance en la entrega de toldos y material para las Asociaciones de Consumidores, cuyo objetivo era mejorar atenciones; a lo que el Ingeniero Alfaro Santos indica que efectivamente les fue entregado el material, señalando que también se han tenido más actividades con la Defensoría en el caso de Sonsonate, pero reitera la importancia de brindar más ayuda y establecer más presencia con la población más sencilla que no dispone de medios electrónicos para realizar sus consultas, atenciones, etc. El Licenciado García expresa que desde el mes de marzo de este año, se les proporcionaron insumos a las Asociaciones de Consumidores, por lo que luego de ello se pasó a la fase de capacitación a los efectos que puedan brindar las atenciones respectivas, por lo que algunos de ellos ya han establecido puntos de atención, en tal sentido, reitera que estas actividades en conjunto son novedosas y que se ha estado en la fase de su preparación, pero que ya se está avanzando en ello. Finalmente, los miembros del Consejo Consultivo felicitan por los logros alcanzados en el período y agradecen la presentación realizada. **PUNTO CINCO: VARIOS. El** Presidente del Consejo Consultivo pregunta a los demás miembros si existen otros temas a tratar, indicándose lo siguiente: 1) El ingeniero Aragón Molina consulta como se efectúa el trabajo de inspección en lo relativo a la planificación y asignación de motoristas y vehículos; a lo que se le indica que desde la Dirección de Vigilancia de Mercado se prepara la programación, por lo que también desde la Unidad de Logística se proporcionan los recursos, es decir, vehículos, motoristas, combustibles que correspondan, de acuerdos a los recursos de que se disponga y a las necesidades institucionales. 2) La Ingeniera Vargas de Alvarado hace referencia a los establecimientos que no aceptan billetes de alta denominación, comentando que por ejemplo en cajeros automáticos ya se dispensan de este tipo de billetes, pero que aún existen establecimientos que no los están aceptando, por lo que solicita retomar la campaña respectiva; a lo que se le indica que se informará a la Dirección correspondiente para su seguimiento, solicitando nos proporcione la información de los lugares donde no recibieron tales billetes. Por su parte, el Ingeniero Aragón Molina recomienda que este tema se retome con cautela, pues en el caso de algunos proveedores más pequeños no se dispone de los fondos suficientes para su implementación, por lo que, su exigencia podría ser perniciosa. **PUNTO SEIS: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las diez horas cincuenta 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 Elmer Orlando Gómez Campos

Oscar Alberto Alfaro Santos José Víctor Aragón Molina