**ACTA N° 3/ 2024**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO TRES/ DOS MIL VEINTICUATRO.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, a las nueve horas veintidós minutos del veintidós de febrero de dos mil veinticuatro. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Gerardo Daniel Henríquez Angulo, Elmer Orlando Gómez Campos, Ana Teresa Vargas de Alvarado, Deysi Lorena Cruz de Amaya, Oscar Alberto Alfaro Santos, José Víctor Aragón Molina y José Adalberto López Castillo. También estuvo 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 del acta anterior; 4) Presentación del Tema: “Informe sobre el estado actual de la mesa de casos colectivos en el sector de Lotificaciones”; 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 dos /dos mil veinticuatro del Consejo Consultivo, correspondiente al día veinticinco de enero de dos mil veinticuatro y concluida la lectura de la misma, quedo aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DEL TEMA: “INFORME SOBRE EL ESTADO ACTUAL DE LA MESA DE CASOS COLECTIVOS EN EL SECTOR DE LOTIFICACIONES”**. La Presentación estuvo a cargo del Licenciada Paz Vanessa Hernández, Jefa de la Unidad de Casos Colectivos de la Dirección del Centro de Solución de Controversias, quien desarrolla de manera muy detallada los puntos que se detallan a continuación: 1) Introducción; 2) Problemas identificados; 3) Denominación, Administración y Objetivos del Convenio; 4) Pasos para la atención de problemáticas de lotificaciones; 5) Casos colectivos de lotificaciones cerrados en el año dos mil veintidós; 6) Casos colectivos de lotificaciones cerrados en el año dos mil veintitrés; y, 7) Retos identificados. Seguidamente, se abrió el espacio para opiniones, comentarios, consultas o preguntas de los miembros del Consejo, por lo que toma la palabra el Licenciado Gómez Campos y felicita por el trabajo realizado, expresando que tiene conocimiento de esta problemática tan grave, por lo que consulta como se inicia el procedimiento y quien sufraga los gastos suscitados; a lo que se le indica que para el inicio del procedimiento debe acercarse a la Defensoría a exponer su caso, pero también de la institución se realizan visitan en campo para tomar las denuncias respectivas, desarrollándose así el procedimiento de medios alternos previsto en la Ley de Protección al Consumidor. Además, se indica que, el consumidor no debe pagar los gastos para la adquisición de su propiedad, sino que esta es obligación de los proveedores. Por su parte, el Licenciado López Castillo consulta cuales son las limitantes más comunes a que se han enfrentado en los procesos, sugiriendo además que se considere la posibilidad de incorporar a las universidades que tienen facultades o carreras en que se tratan los temas vinculados con la elaboración de planos y otros relacionados; a lo que se le indica que entre las dificultades más recurrentes se encuentra la falta de interés por parte de los proveedores para solventar las situaciones, señalando además que se está valorando la incorporación de estudiantes universitarios para la elaboración de proyectos que puedan ser de colaboración en el tema. Posteriormente, la Licenciada Cruz de Amaya comenta que el tema es muy relevante, resaltando la colaboración que, en temas notariales relacionados con las lotificaciones, puede brindar la Procuraduría General de la República. A continuación, el Ingeniero Aragón Molina expresa que es necesaria la divulgación en este tema para beneficio de los consumidores. Por su parte, el Licenciado Salazar explica que, dada la problemática tan compleja en este sector, se consideró la firma de este convenio en el que han participado cinco instituciones incluida la Defensoría, con la idea que cada institución aborde y resuelva el aspecto que le corresponde según sus competencias, lo que, se aborda desde la presentación de las denuncias respectivas en la institución. La Ingeniera Vargas de Alvarado consulta sobre las posibilidades de que la Defensoría instruya a los consumidores sobre este tema, a fin de que existan advertencias al respecto; a lo que el Licenciado Salazar señala que, ya desde hace algún tiempo se ha desarrollado en la página web institucional el portal inmobiliario, el cual tiene información legal, consejos y otros elementos de interés vinculados con la adquisición de lotes, casas y apartamentos, así como indicaciones a seguir ante estas problemáticas, señalándose que también cuenta con estadísticas institucionales de este tipo de casos. Por su parte, la Licenciada Cruz de Amaya recomienda que talvez podría existir colaboración mediante las Unidades de Catastro de las diferentes municipalidades; a lo que el Licenciado Salazar expresa que agradece las recomendaciones sobre trabajo con universidades y alcaldías, las cuales pueden ayudar a agilizar la resolución de tales casos. La Ingeniera Vargas de Alvarado reitera que el apoyo que instituciones como las municipalidades puedan dar en la información de estos temas a la población más vulnerable, es de mucha importancia. Por su parte, el Ingeniero Aragón Castillo expresa que esta problemática debe tener más control, por lo que estima que la colaboración que municipalidades puedan dar al respecto, así como realizar labores de inspección, puede ser de mucha utilidad, en tanto la problemática es compleja. A continuación, el Ingeniero Alfaro Santos expresa que felicita a la Defensoría por este trabajo tan complejo y delicado que realiza, y a su vez expresa una problemática existente en lo relativo a los altos precios de venta de casas, consultando si es posible tomar acciones en ese ámbito, a fin de evitar el acaparamiento de adquisición de casas por salvadoreños en el exterior, para que más personas locales puedan adquirirlas; a lo que el Licenciado Salazar expresa que de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente, lo que habilita la intervención de la Defensoría en el sector inmobiliario viene dado por un incumplimiento de contrato realizando por los proveedores en perjuicio de los consumidores; pero de momento, no se aprecia que la regulación incida en el tema planteado. Posteriormente, los miembros del Consejo Consultivo agradecen la presentación realizada y felicitan por el trabajo realizado. **PUNTO CINCO: VARIOS. El** Presidente del Consejo Consultivo pregunta a los demás miembros si existen otros temas a tratar, por lo que el Licenciado López Castillo indica lo siguiente: 1) Indica que ha tenido conocimiento de un problema vinculado con la red de Claro, de la que no se ha recibido información al respecto; a lo que el Licenciado Salazar expresa que la problemática suscitada en dicho caso es muy delicada, pero que en general el servicio se ha proporcionado; sin embargo, indica que como institución se está pendiente de la evolución y avance de tal problemática, así como también de la facturación que en su momento se efectúe, a fin de evitar afectaciones de los consumidores. 2) Expresa que el proveedor propietario de súper selectos no le ha proporcionado factura ni crédito fiscal por compras con tarjetas de regalo, sino que solo proporcionan tiquete; a lo que el Licenciado Salazar le indica que se efectuarán las consultas correspondientes al Ministerio de Hacienda. **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 Elmer Orlando Gómez Campos

Ana Teresa Vargas de Alvarado Deysi Lorena Cruz de Amaya

Oscar Alberto Alfaro Santos José Víctor Aragón Molina

José Adalberto López Castillo