

**ACTA N° 4/2012
CONSEJO CONSULTIVO
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**



ACTA NÚMERO CUATRO/DOS MIL DOCE. En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas y diez minutos del día dieciséis de febrero dos mil doce. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Ana Carolina Paz Narváez, Julio César Arroyo, Miguel Ángel Rodríguez Arias, Carlos Roberto Ochoa Córdova, Deysi Lorena Cruz de Amaya, Rodolfo Antonio Tejada Ruiz, y Edgardo Carrillo Peña. No estuvo presente el señor Francisco Díaz Rodríguez, quien presentó su respectiva excusa. También está presente en la reunión la Presidenta de la Defensoría del Consumidor, licenciada Yanci Urbina. La Presidenta del Consejo Consultivo, doctora Ana Carolina Paz Narváez, procedió a dar inicio a la reunión, y se desarrolló la agenda siguiente: 1) Comprobación del quórum; 2) Presentación y aprobación de la agenda; 3) Lectura y aprobación del acta de la sesión anterior; 4) Dietas del Consejo Consultivo; 5) Notificación de la Corte de Cuentas de la República para miembros suplentes; 6) Atención de reclamos de los consumidores; 7) Varios; y 8) Cierre. **DESARROLLO DE LA AGENDA. PUNTO UNO: COMPROBACIÓN 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 constituye en reunión formal. **PUNTO DOS: PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN DE LA AGENDA.** Los miembros del Consejo Consultivo acuerdan aprobar, por unanimidad, la agenda sometida a su consideración. **PUNTO TRES: LECTURA DEL ACTA DE LA SESIÓN ANTERIOR.** Se procedió a dar lectura al acta número tres del Consejo Consultivo correspondiente al día dos de febrero de dos mil doce, habiéndose aprobado por unanimidad. **PUNTO CUATRO: DIETAS DEL CONSEJO CONSULTIVO.** La licenciada Yanci Urbina, Presidenta de la Defensoría, le entrega a los miembros del Consejo Consultivo una carta fechada en este mismo día, la cual será agregada como anexo a la presente acta, y mediante la cual responde a la petición realizada por el Consejo Consultivo planteada en el punto cuatro del Acta número trece de fecha uno de septiembre de dos mil once, en el sentido de revisar el monto de las dietas que se les cancelan. Asimismo procedió a explicarles verbalmente el contenido de la referida correspondencia. El ingeniero Julio Arroyo opina que sería más adecuado considerar la incorporación de la correspondiente revisión en el proyecto de presupuesto del ejercicio fiscal 2013. Los miembros del Consejo Consultivo procedieron a realizar preguntas y comentarios, y finalmente **ACUERDAN:** Dar por recibida la nota de la Presidencia de esta misma fecha y sus explicaciones. **PUNTO CINCO: NOTIFICACIÓN DE LA**

CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA PARA MIEMBROS SUPLENTE. La licenciada Deysi Lorena Cruz de Amaya expone que a ella al igual que a los otros miembros suplentes del Consejo Consultivo les han hecho llegar una carta de los auditores de la Corte de Cuentas de la República, quienes actualmente están realizando un proceso de auditoría en la Defensoría del Consumidor en relación al año 2011, mediante la cual les solicitan explicaciones o comentarios, adjuntando evidencia documental relacionada con la observación preliminar sobre “cancelación de dietas a consejales suplentes del Consejo Consultivo sin tener derecho a la misma”, y solicita se les explique los alcances de dicha observación y la procedencia del pago de las dietas a los miembros suplentes. El licenciado Rogelio Canales explicó el procedimiento, sus implicaciones y la forma de proceder con respecto a la referida observación preliminar; y además, explicó a los miembros del Consejo Consultivo que las dietas respectivas han sido pagadas de conformidad con lo establecido en los arts. 75, 76 y 77 de la Ley de Protección al Consumidor en todos los casos, y conforme a la cuantía establecida en la Ley de Salarios para el ejercicio fiscal 2011. Los miembros del Consejo Consultivo procedieron a hacer otras preguntas y comentarios complementarios. Finalmente, los miembros del Consejo Consultivo agradecen las explicaciones. **PUNTO SEIS: ATENCIÓN DE RECLAMOS DE LOS CONSUMIDORES.** La licenciada Ana María de Jovel, directora del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría, realizó una presentación sobre las atenciones en la Defensoría del Consumidor, mediante la cual expuso los tipos de atenciones que se brindan, así como los datos comparativos de atenciones brindadas durante 2010 y 2011, y lo relativo a las atenciones de 2012, las recuperaciones logradas a favor de los consumidores por sector de bienes y servicios, los proveedores más denunciados. Se presentaron los resultados particulares de la tramitación de reclamaciones en contra de ANDA a partir del cambio tarifario, por ser el proveedor más denunciado. Asimismo, se presentaron los datos de las derivaciones de casos realizados a otras autoridades con competencias especiales en determinadas materias. Finalmente, se presentaron los datos sobre el número de visitas de consumidores, tiempos de atención de casos, así como las mejoras en proceso en el Centro de Solución de Controversias. El licenciado Canales explicó las gestiones que se han realizado hasta la fecha para buscar la toma de acciones concretas que corrijan las prácticas que mayoritariamente dan lugar a los reclamos que llegan a la Defensoría. Los miembros del Consejo Consultivo después de hacer sus preguntas y comentarios ACUERDAN: 1) Sugerir a la Presidencia que se continúen con las gestiones necesarias para que exista una corrección previa de parte de ANDA en las reclamaciones de sus usuarios por cobros indebidos, a fin de mejorar el servicio y disminuir el costo que implica para el mismo Estado la tramitación de dichos reclamos ante la Defensoría. 2)

JJA



Solicitar a la Presidencia que se les presente las propuestas técnicas que hasta la fecha la Defensoría le ha realizado a ANDA, y la solicitud o propuesta de mejora integral que la Defensoría prevea presentar a ANDA para la corrección y mejora de sus sistemas. **PUNTO SIETE: VARIOS.** En este punto, el Consejo abordó el siguiente tema: **Fecha y temas de la próxima reunión.** Se acuerda que el tema a tratar en la próxima reunión prevista para el uno de marzo próximo sea el seguimiento a las reclamaciones y propuestas técnicas hechas a ANDA. **PUNTO OCHO: CIERRE.** No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las once horas y quince 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.

Ana Carlina Paz Narvárez

Julio César Arroyo Chavarría

Miguel Ángel Rodríguez Arias

Carlos Roberto Ochoa Córdova

Deysi Lorena Cruz de Amaya

Edgardo Carrillo Peña

Rodolfo Antonio Tejada Ruiz