

ACTA N° 6/2012
CONSEJO CONSULTIVO
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

ACTA NÚMERO SEIS/DOS MIL DOCE. En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas y quince minutos del día veintinueve de marzo dos mil doce. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Ana Carolina Paz Narváez, Miguel Ángel Rodríguez Arias, Carlos Roberto Ochoa Córdova, Francisco Díaz Rodríguez, Deysi Lorena Cruz de Amaya, Rodolfo Antonio Tejada Ruiz, y Edgardo Carrillo Peña. No estuvo presente el señor Julio César Arroyo, 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, de conformidad con lo establecido en el artículo setenta y seis de la Ley de Protección al Consumidor, se procedió a elegir al miembro que desempeñaría, para esta reunión, el cargo de Secretario, recayendo la elección en Deysi Lorena Cruz de Amaya. En la reunión se desarrolló la agenda siguiente: 1) Verificación del quórum; 2) Presentación y aprobación de la agenda; 3) Lectura y aprobación del acta de la sesión anterior; 4) Reclamaciones y propuestas técnicas hechas a ANDA; 5) Elección de nuevos miembros para el cargo de Presidente y Secretario del Consejo Consultivo; 6) Varios; y 7) 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.

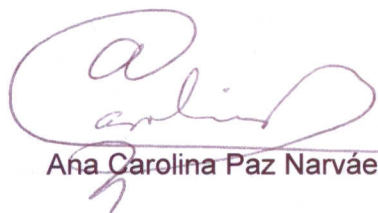
PUNTO DOS: PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN DE LA AGENDA. Los miembros del Consejo Consultivo acuerdan aprobar, por unanimidad, la agenda sometida a su consideración.

PUNTO TRES: LECTURA DEL ACTA DE LA SESIÓN ANTERIOR. Se procedió a dar lectura al acta número cuatro del Consejo Consultivo correspondiente al día dieciséis de febrero dos mil doce, habiéndose aprobado por unanimidad.

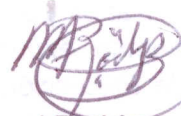
PUNTO CUATRO: RECLAMACIONES Y PROPUESTAS TÉCNICAS HECHAS A ANDA. La licenciada Yanci Urbina, Presidenta de la Defensoría, presentó a los miembros del Consejo Consultivo las propuestas institucionales para atender problemáticas con el servicio de agua potable de ANDA. Compartió dentro de su presentación los datos relativos a la atención de denuncias, períodos de incremento, causas posibles, casos resueltos y montos recuperados. Asimismo, explicó los compromisos adquiridos entre ANDA y la Defensoría, así como los aportes realizados por la Defensoría para la creación de marcos normativos sobre el recurso hídrico. Además, expuso las acciones propuestas por la Defensoría en el marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, a través de la participación en el Comité sectorial de agua, sus avances y proyecciones. Los miembros del Consejo Consultivo procedieron a realizar preguntas y comentarios, y finalmente **ACUERDAN:** 1) Recomendar que se promueva ante el Consejo Nacional de Calidad, que a través del Centro de Investigación de Calidad implementen un banco de medidores y un programa de verificación de medidores de agua desde el ingreso por aduanas, así como al ser instalados; acompañado de la norma técnica de instalación de medidores. 2) Sugerir que se continúe con los esfuerzos para ejecutar las gestiones con ANDA incluyendo una posible auditoría. 3) Debido a la posible dificultad para la realización de una auditoría completa a todo el servicio prestado por ANDA, sugieren que se recomiende realizar un muestreo de las zonas con más denuncia por problema del servicio para su posterior análisis.

PUNTO CINCO: ELECCIÓN DE NUEVOS MIEMBROS PARA EL CARGO DE PRESIDENTE Y

SECRETARIO DEL CONSEJO CONSULTIVO. En seguimiento al acuerdo contenido en el punto V del acta N°4 de fecha uno de abril de dos mil doce, en el que se acordó que los cargos de Presidente y Secretario del Consejo Consultivo sean rotativos entre todos los miembros, y que los elegidos duren un año en el desempeño de sus funciones. Los miembros del Consejo Consultivo someten a consideración del seno del mismo el nombramiento de nuevos miembros para los cargos de Presidente y Secretario del Consejo Consultivo. Después de hacer propuestas y votación respectiva ACUERDAN: Elegir por unanimidad al ingeniero Miguel Ángel Rodríguez Arias como Presidente, y al ingeniero Carlos Roberto Ochoa Córdova, como Secretario, para un período de un año a partir del mes de abril del presente año hasta que se realice la próxima elección interna. **PUNTO SEIS. VARIOS.** En este punto, el Consejo abordó los siguientes temas: **1) ACTIVIDADES DE LA CELEBRACIÓN DEL DÍA DEL CONSUMIDOR.** La licenciada Yanci Urbina, presidenta de la Defensoría, expuso a los miembros del Consejo Consultivo algunos resultados obtenidos en las recientes jornadas y actividades realizadas con ocasión de la celebración del Día del Consumidor. Entre ellos destacó: 1°) la atención de más de doscientas cincuenta personas durante la feria realizada en la Plaza Gerardo Barrios, lo cual superó las atenciones que realiza la Defensoría diariamente; 2°) Evento realizado con asociaciones de consumidores al cual acudieron además estudiantes de cinco institutos públicos; y 3°) Presentación de la propuesta del Código de Buenas Prácticas para proveedores de productos y servicios financieros, en acto realizado el día quince de marzo del presente año. Evento al cual asistieron más de doscientos cincuenta invitados directamente relacionados con el sector financiero: banca, cajas de crédito, casa de empeño, cooperativas de ahorro y crédito, empresas que venden al crédito. Resaltó la importancia del referido Código en tanto es una propuesta para el sometimiento voluntario por parte de los proveedores a las reglas de dicho Código, adoptadas como mínimos de calidad exigibles, y lo cual les permitirá utilizar un sello de garantía de buenas prácticas, que busca eliminar abusos en perjuicio de los consumidores y mejorar la calidad del mercado, entre otros. **2) FECHA Y TEMAS DE LA PRÓXIMA REUNIÓN.** Se acuerda que el tema a tratar en la próxima reunión prevista para el doce de abril próximo sea un análisis jurídico-operativo de la aplicación por parte de la Defensoría de la Ley de regulación de los servicios de información sobre el historial de crédito de las personas. **PUNTO SIETE: CIERRE.** No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las once horas y diez 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.



Aña Carolina Paz Narváez



Miguel Ángel Rodríguez Arias



Carlos Roberto Ochoa Córdova

Francisco Díaz Rodríguez



Deysi Lorena Cruz de Amaya



Edgardo Carrillo Peña

Rodolfo Antonio Tejada Ruiz