



ACTA N° 9/2012
CONSEJO CONSULTIVO
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

ACTA NÚMERO NUEVE/ DOS MIL DOCE. En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas del día siete de junio de dos mil doce. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Julio César Arroyo, Carlos Roberto Ochoa Córdova, Rodolfo Antonio Tejada Ruiz, y Edgardo Carrillo Peña. No estuvieron presentes los señores Francisco Díaz Rodríguez, Ana Carolina Paz Narváez, Miguel Ángel Rodríguez Arias y Deysi Lorena Cruz de Amaya, quienes manifestaron su respectiva excusa. También está presente en la reunión la Presidenta de la Defensoría del Consumidor, licenciada Yanci Urbina. Dada la ausencia del Presidente del Consejo Consultivo, Miguel Ángel Rodríguez Arias, de conformidad con el Art. 76 de la Ley de Protección al Consumidor, se procedió a elegir entre los asistentes al miembro que desempeñará las funciones de Presidente para la presente reunión, recayendo tal designación en la persona del Ing. Julio Cesar Arroyo. El Presidente en funciones del Consejo Consultivo Ing. Julio César Arroyo, procedió a dar inicio a la reunión y 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) Rendición de Cuentas de la Defensoría del Consumidor sobre las actividades desarrolladas por la Institución durante el período comprendido de junio de 2011 a mayo de 2012; 5) Varios; y 6) 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.** En vista de que la mayoría de miembros del Consejo Consultivo que asisten a la presente reunión, no estuvieron presentes en la que se celebró el día diecisiete de mayo dos mil doce, la lectura y aprobación del acta número OCHO/DOS MIL DOCE correspondiente con dicha reunión, se deja pendiente para realizarse en la próxima reunión. **PUNTO CUATRO:** La Presidenta de la Defensoría del Consumidor, licenciada Yanci Urbina, procedió a realizar la presentación de la Rendición de Cuentas que la Defensoría del Consumidor, la cual se realizará en los próximos días ante la población salvadoreña, que contiene las actividades desarrolladas por la

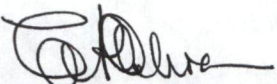
Institución durante el período comprendido de junio de dos mil once a mayo de dos mil doce . La presentación comprendió los puntos siguientes: a) Desarrollo de labores bajo principios de calidad y calidez; b) Las acciones ejecutadas tendientes hacia la recuperación de fondos en beneficio de los consumidores las cuales han generado un resultado de Dos millones ochocientos setenta y dos mil novecientos veintiocho punto treinta y siete (US \$ 2,872,928.37); c) Las diferentes sanciones impuestas a los Proveedores de bienes y servicios irrespetuosos de la Ley, impuestas durante el período del cual se rinde cuentas y que generó un monto de Doscientos setenta y nueve mil setecientos ochenta y cinco (US \$ 279,785.00), en concepto de multas; d) El proceso de fortalecimiento de la labor de vigilancia del mercado; e) Los diferentes sondeos de precios que ayudan al monitoreo del mercado; f) El proceso de acercamiento de los servicios de la Defensoría al territorio y a la población; g) Las jornadas de capacitación y difusión de los derechos de las y los consumidores; h) El fortalecimiento del Sistema Nacional de Protección al Consumidor; i) El proceso de construir sinergias en beneficio de las y los consumidores; j) El hecho de trabajar bajo principios de responsabilidad y transparencia; y k) Posicionamiento del trabajo institucional en la opinión pública. Los miembros del Consejo Consultivo expresan su agradecimiento por la presentación, reconocen y felicitan a la Defensoría por la labor realizada durante el período junio de 2011 a mayo de dos mil doce, y procedieron a realizar preguntas y comentarios sobre los puntos abordados. Finalmente sobre la presentación **RECOMIENDAN** lo siguiente: 1) Que el tema de medicamentos se debe resaltar mucho más, dado que es una actividad de coordinación, cooperación y apoyo a la Dirección Nacional de Medicamentos; 2) Que cuando se haga la rendición de cuentas ante la población después de la presentación de la Presidente haya una persona como comentarista; 3) Que se haga invitación a los miembros del Consejo Consultivo y que su presidente forme parte de la mesa de honor y si es posible que pueda hacer un discurso asumiendo el rol de comentarista; 4) Que en la presentación debería incorporarse un apartado referente a la labor de vigilancia sobre las actividades desarrolladas en el comercio informal; 5) Que se resalte ante la población la labor de la devolución de fondos a los consumidores, así como, las sanciones que ha aplicado la Defensoría del Consumidor por medio del Tribunal Sancionador por las violaciones de proveedores de bienes y servicios a la Ley de Protección al Consumidor; 6) Que se debería hacer énfasis sobre la relación de coordinación con las Asociaciones de Consumidores; 7) Que en lo relativo al tema del agua potable no reflejar solo las denuncias y devoluciones de fondos, sino también considerar las actividades que se podrían hacer para que tales infracciones no se cometan. Asimismo recomiendan que: a) En la labor de verificación y vigilancia del mercado, que a futuro realice la Defensoría, no se permita que se haga reetiquetado por parte del distribuidor o comerciante de los productos, sino que se procure que la etiqueta venga escrita en idioma español

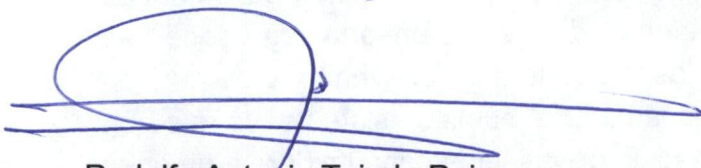


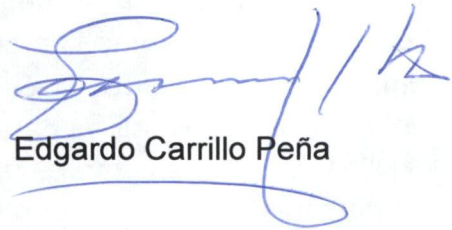
desde el fabricante de origen; y b) Que se haga una fuerte labor de concienciación y sensibilización con los jóvenes sobre el uso racional del dinero plástico – tarjeta de créditos. Sobre las recomendaciones relativas a la presentación consignadas en los números dos y tres, la Presidenta de la Defensoría agradece las recomendaciones y hace notar que considera que lo más conveniente es que los comentarios sobre la rendición de cuentas la haga el público asistente, ya que con ello, se abre la posibilidad para la participación de las y los consumidores, quienes son los principales interesados en la temática, para que pregunten y que comenten los diferentes puntos de la exposición, así como, se les permite la oportunidad para que hagan los requerimientos que crean necesarios sobre el quehacer institucional. En cuanto a lo del reetiquetado con las características que se mencionan, manifiesta que son otras las instancias las responsables y competentes de determinar cómo autorizan las etiquetas y reetiquetas, pero que a través de la instancia de coordinación del Sistema Nacional de Protección del Consumidor, particularmente con el Ministerio de Salud Pública, se trasladará las inquietudes; y en relación a la formación de los jóvenes sobre el uso de las tarjetas de crédito, se agradece la recomendación y se buscarán los mecanismos para hacer mayor énfasis en esa temática. **PUNTO CINCO: VARIOS.** El Licenciado Edgardo Carrillo Peña, planteó que los miembros de la Alianza Para Consumidores de El Salvador, APCES, quisieran tener una reunión con los miembros del Consejo Consultivo, para dialogar y conocer cuál es la posición del Consejo frente a las reformas de la Ley de Protección del Consumidor. Después de la discusión del punto, los miembros del Consejo Consultivo expresan que están conscientes que hubo un momento en el que se le presentó al Consejo el pliego de reformas, pero como la mayoría de sus integrantes son nuevos solicitar a la Defensoría que los técnicos de ésta les hagan una presentación sobre el texto final de las reformas a Ley de Protección al Consumidor, que fue presentada a la Asamblea Legislativa y cuál es el avance, que a la fecha se tiene, sobre el proceso de aprobación. Una vez conocedores de ambos aspectos se podrán reunir con los representantes de las Asociaciones de Consumidores, para tratar este punto y cualquier otro que sea de interés para ambas partes. **FECHA Y TEMAS DE LA PRÓXIMA REUNION.** La próxima reunión se realizará el próximo veintiocho de junio de dos mil doce, y los miembros del Consejo Consultivo solicitan a la Presidencia de la Defensoría que en dicha reunión, los técnicos de la Institución, les presenten el contenido de las reformas a la Ley de Protección al Consumidor y los avances que se tienen en el proceso de aprobación. **PUNTO SEIS: CIERRE.** No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las once horas 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.

050004

Julio César Arroyo


Carlos Roberto Ochoa Córdova


Rodolfo Antonio Tejada Ruiz


Edgardo Carrillo Peña