

0000171



ACTA N° 20/ 2012
CONSEJO CONSULTIVO
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

ACTA NÚMERO VEINTE/DOS MIL DOCE. En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas del día quince de noviembre de dos mil doce. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Carlos Roberto Ochoa Córdova, Julio César Arroyo, Rodolfo Antonio Tejada Ruiz, Edgardo Carrillo Peña y Deysi Lorena Cruz de Amaya. No estuvo presente Miguel Ángel Rodríguez Arias, Francisco Díaz Rodríguez y Ana Carolina Paz Narváez, quienes presentaron 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 de Rodolfo Antonio Tejada Ruiz. El Presidente en funciones del Consejo Consultivo, licenciado Rodolfo Antonio Tejada Ruiz, 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) Avances sobre el proceso de reforma a la Ley de Protección al Consumidor; 5) Funcionamiento del Centro de Llamadas (Call Center) 910; 6) Varios; y 7) Cierre de la reunión, la cual fue aprobada sin modificación.

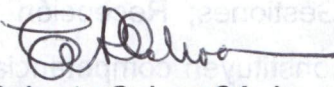
DESARROLLO DE LA AGENDA. PUNTO UNO: COMPROBACIÓN DEL QUORUM. Se verificó el quórum y comprobada la presencia del número de miembros que determina la Ley de Protección al Consumidor, se declaró legalmente establecido y el Consejo Consultivo se constituye en reunión formal. **PUNTO DOS: PRESENTACIÓN Y 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 dieciocho de fecha uno de noviembre de dos mil doce, la cual fue aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: AVANCES SOBRE EL PROCESO DE REFORMA A LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.** La señora Presidenta de la Defensoría

del Consumidor, licenciada Yanci Urbina, presentó a los miembros del Consejo Consultivo los diferentes avances que se han tenido en relación al proceso de reforma a la Ley de Protección del Consumidor, destacando entre ellas la realización del FORO, con la ponencia y participación de diferentes invitados. También hizo notar la participación que tuvieron el congresista peruano Jaime Delgado y la Presidenta en una reunión con la Comisión de Economía de la Asamblea Legislativa, haciendo relación sobre la buena acogida que tuvieron su presencia y participación. También expresó que en la Comisión de Economía se han citado a diversos sectores interesados en la reforma, haciéndose notar la participación de la ANEP, y la información inexacta que presentó el comisionado representante de la ANEP, señor Javier Argueta, asesor jurídico, lo cual fue publicado en periódicos de circulación nacional especialmente en el Diario El Mundo, en la cual el referido señor hace la consideración que la DC actúa al margen de la ley y que en los lugares inspeccionados la DC toma muestras en forma gratuita, lo cual es totalmente falso, dado que la DC compra dichas muestras. La DC no cuestiona la participación contradictoria que pueda hacerse sobre el contenido de la reforma, ya que están en todo su derecho de estar o no de acuerdo, lo que se cuestiona y desaprueba es afirmar situaciones totalmente falsas. La DC realiza su trabajo y esfuerzo institucional sometido al mandato de la ley. El Presidente en funciones Licenciado Rodolfo Antonio Tejada Ruiz y restantes miembros del Consejo Consultivo, presentaron sus diferentes opiniones y valoraciones en relación a tales avances y sobre los puntos referentes a las declaraciones públicas de los representantes de la ANEP. Después de la discusión y análisis de los puntos mencionados se planteó el siguiente ACUERDO: Se recomienda que los miembros del Consejo Consultivo, representantes de la ANEP trasladen al Consejo Ejecutivo de la ANEP los puntos señalados en esta reunión para aclarar los conceptos y afirmaciones incorrectas, al mismo tiempo se recomienda a la Presidencia de la Defensoría que conceda una audiencia a los miembros representantes de dicha gremial, para conocer sus puntos de vista en torno a la reforma de la Ley de Protección al Consumidor y hacerles las aclaraciones del caso. Tanto los miembros del Consejo Consultivo representes de la ANEP como la Presidenta de la Defensoría estuvieron de acuerdo con lo sugerido. **PUNTO CINCO. Desarrollo del punto relativo al funcionamiento de la Gerencia de Atención Telefónica - 910.** La



Presidenta de la Defensoría del Consumidor, presentó al licenciado Julio Aquino, Gerente de dicha unidad para que realizara la respectiva presentación. La presentación se refirió a las labores, formas, principios y valores, que se ejecutan e implementan de dicha Gerencia. La presentación comprendió lo siguiente: **INFORME DE LABORES - JUNIO 2009 – MAYO 2012**. En qué consiste el servicio del Teléfono amigo de consumidores y consumidoras. Este consiste en mantenerse cerca de la población, atendiendo las necesidades de información y recibimiento de reclamaciones de forma inmediata y eficaz de los consumidores y consumidoras, es un objetivo prioritario de la Defensoría del Consumidor. Con este propósito el 910, teléfono amigo de los consumidores y consumidoras, brinda asesorías, Orientación de Consumo, atención de avisos de infracción e información sobre el seguimiento de su caso a la ciudadanía. Por medio de esta línea telefónica, los consumidores y consumidoras cuentan con una herramienta para guiarles y hacer valer sus derechos. Además se relacionaron los puntos siguientes: En qué consiste la Atención con calidad y calidez, conceptos y valores que fueron desarrollados y explicados. También se hizo referencia a cuáles son los servicios que brinda la Atención Telefónica, los cuales consisten en: Asesorías telefónicas de carácter legal; Asesorías WEB; Gestiones; Recepción de Avisos de Infracción; Información general de casos que no constituyen competencia de la LPC, y con relación a los cuales se les orienta y asesora a que instancia recurrir para la atención correspondiente de los casos; Seguimiento de Casos; Activación de Usuarios WEB; Apoyo a Ventanillas Departamentales de Atención; Dar soporte vía Chat institucional o telefónico a colaboradores de las diferentes ventanillalal instaladas a nivel nacional; Apoyo en Campañas de Temporada y Defensorías Móviles; Acompañamiento en la recepción de Denuncias y Asesorías; y Apoyo a Planes de contingencia, explicándose cada uno de los puntos mencionados. Luego se presentaron cuadros y gráficas en los que hace notar cuales son los logros y resultados estadísticos de la gestión durante el período que se informa. Los miembros del Consejo agradecieron y felicitaron por la presentación hecha e hicieron preguntas sobre el punto desarrollado, recibiendo de parte del licenciado Julio Aquino y de la Presidente, las respuestas y aclaraciones correspondientes. **PUNTO SEIS: VARIOS**. En este punto, el Consejo abordó los siguientes temas: **1) Venta de gasolina**. El licenciado Rodolfo Antonio

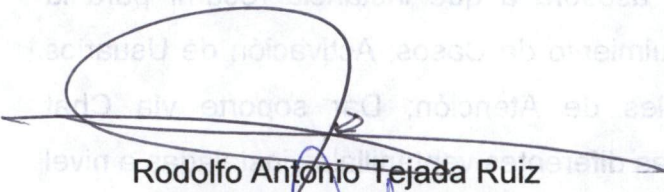
Tejada Ruiz, hizo notar que cuando se anunció el precio de referencia para el martes recién pasado, se conoció que algunas personas acudieron a 2 gasolineras PUMAS – 49 y Roosevelt y la que está frente al Parque Cuscatlán y no encontraron producto o no les quisieron vender. La Presidenta expresó que el control de esa actividad es responsabilidad y competencia de la Dirección de Hidrocarburos y Minas del Ministerio de Economía, pero que en algunas ocasiones la Defensoría del Consumidor en el marco de las tareas coordinadas del sistema Nacional de Protección al Consumidor, ha realizado actividades de control conjunto con dicha dependencia. **2) Fecha y temas de la próxima reunión.** Se acuerda que el tema a tratar en la próxima reunión prevista para el día veintinueve de noviembre de dos mil doce, se deje a criterio de la Presidenta de la Defensoría, tomando en cuenta la Agenda Temática del Consejo y los puntos de interés de la Institución. **PUNTO SIETE: 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.



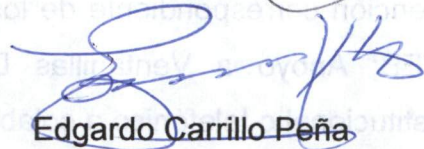
Carlos Roberto Ochoa Córdova



Julio César Arroyo



Rodolfo Antonio Tejada Ruiz



Edgardo Carrillo Peña



Deysi Lorena Cruz de Amaya.