**ACTA N° 18 / 2018**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO DIECIOCHO / DOS MIL DIECIOCHO.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas cuarenta y cinco minutos del veintinueve de noviembre de dos mil dieciocho. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: César Augusto Calderón Flores, Carlos Roberto Ochoa Córdova, Elmer Orlando Gómez Campos, Oscar Alberto Alfaro Santos, José Victor Aragón Molina y José Adalberto López Castillo. No estuvieron presente Nelson Guzmán Mendoza y Deysi Lorena Cruz de Amaya quienes presentaron su respectiva excusa. También estuvo presente el Presidente de la Defensoría del Consumidor, Licenciado Ricardo Salazar. El Presidente del Consejo Consultivo procedió a dar inicio a la reunión extraordinaria en la que se desarrolló la agenda siguiente: 1) Verificación del quórum; 2) Presentación y aprobación de la agenda; 3) Lectura y aprobación del acta anterior; 4) Presentación del tema: “Defensoría Navideña”. 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: PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN DE LA AGENDA.** Los miembros del Consejo Consultivo acordaron aprobar, por unanimidad, la agenda sometida a su consideración. **PUNTO TRES: LECTURA DE ACTA DE SESIÓN ANTERIOR.** Se procedió a dar lectura al acta número diecisiete / dos mil dieciocho del Consejo Consultivo, correspondiente al día veintidós de noviembre de dos mil dieciocho y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO:** **PRESENTACIÓN DEL TEMA: “DEFENSORÍA NAVIDEÑA”.** La presentación estuvo a cargo de la Doctora Diana Verónica Burgos de Montoya, Directora de Vigilancia de Mercado de la Institución**,** quien inicia su presentación explicando que la Defensoría Navideña se desarrolló durante el período comprendido del veintisiete de noviembre al veintisiete de diciembre de dos mil diecisiete. Continúa explicando que en dicho período se brindaron dos mil ochocientos setenta atenciones y además se atendió a un mil ochocientos cuatro consumidores a través del call center. Posteriormente, procede a explicar de forma detallada las atenciones brindadas por sector y motivo, para luego puntualizar sobre la categoría y el motivo, señalando además las distintas publicaciones que se realizaron en dicha temporada. Luego de esto, procede a explicar que para dicha Defensoría se realizaron cuatrocientos cincuenta y dos inspecciones, presentando un sesenta y uno punto noventa y cinco de cumplimiento a la normativa verificada. La Doctora Burgos de Montoya procede a explicar las diferentes actividades de promoción efectuadas en todo el país, así como la entrega de material educativo, informativo y promocional que se llevó a cabo, para finalmente explicar el plan de difusión comunicacional que se realizó, puntualizando en las diferentes acciones efectuadas. El Presidente del Consejo Consultivo abre a ronda de preguntas, por lo que toma la palabra el ingeniero Aragón y consulta si los resultados anuales de la Defensoría Navideña se miden de forma comparativa respecto de años anteriores, a lo que el Licenciado Salazar expresa que efectivamente se realiza un comparativo y se va midiendo la evolución de los resultados, pues lo que se busca es un cambio en la conducta de los proveedores, razón por la que la Defensoría realizó acciones tales como talleres con proveedores en los que se expuso lo relativo a la publicidad y promociones, y que tuvo un impacto positivo en tanto aumentó el porcentaje de inspecciones sin hallazgo de incumplimiento, pues para el año dos mil dieciséis dicho porcentaje era del cuarenta y cinco punto cincuenta y dos por ciento y para el año dos mil diecisiete se incrementó al sesenta y uno punto noventa y cinco por ciento. El ingeniero Aragón hace referencia al inserto que la institución publicaba con anterioridad, señalando que es importante y necesario educar al consumidor para que conozca sus derechos, a lo que el Licenciado Salazar expresa que toma a bien lo sugerido respecto a la entrega de este tipo de materiales e información, señalando que el avance de las tecnologías representa una oportunidad muy importante para hacer llegar información a las personas consumidoras. Por su parte, el Ingeniero Ochoa Córdova toma la palabra y sugiere que se revise si falta la creación de Reglamentos Técnicos cuya elaboración pueda ser solicitada a OSARTEC, generada sobre todo por los hallazgos de las inspecciones, de las cuales pueda deducirse cual normativa es la que se necesita; sugiere además el ingeniero Ochoa Córdova que se realicen acuerdos con las Asociaciones de Consumidores a fin que colaboren con la Defensoría en la próxima temporada navideña; y, finalmente, respecto de lo relativo a la firma digital, sugiere que la Defensoría se prepare ante posibles quejas o reclamos que presenten los consumidores. La Doctora Burgos de Montoya explica que próximamente entrarán en vigencia reglamentos sobre eficiencia energética, para los cuales la institución ya se está preparando para su vigilancia. El ingeniero Aragón consulta respecto del sobreendeudamiento en tarjetas de crédito que experimenta una gran cantidad de la población, consultando como puede hacerse para prevenir esta situación, por lo que el Licenciado Salazar le expresa que recientemente se lanzó el “Observatorio de Tarjetas de Crédito”, que es un proyecto en conjunto con otras entidades que forman parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, el cual generará información muy importante a los consumidores, pues estará disponible permanentemente y además la información se actualizará mensualmente, también contendrá lo referente a las obligaciones que tienen las instituciones financieras de realizar análisis crediticios a los consumidores previo a autorizarles una tarjeta de crédito, entre otra información relevante. Por su parte, el Presidente del Consejo Consultivo expresa que en redes sociales se filtran muchas noticias falsas, por lo que consulta respecto de la información que recibe la institución, a lo que el Licenciado Salazar le indica que por ejemplo con los avisos de infracción que remite la población en general, hasta el momento no han constituido noticias falsas. Finalmente, los miembros del Consejo Consultivo agradecen la presentación. **PUNTO CINCO. VARIOS**. El Presidente del Consejo Consultivo pregunta a los demás miembros si existe algún otro tema a tratar, por lo que se retoma el tema de la nota que se realizaría en el Consejo para remitirla a la Asociación de Universidades Privadas, solicitando su colaboración para la elaboración de una investigación sobre la percepción de la población respecto de la Defensoría del Consumidos. Al respecto, los miembros del Consejo Consultivo acuerdan por unanimidad realizar una reunión con representantes de la Asociación de Universidades Privadas, para explicarles la colaboración que se quiere solicitar, para que luego de conocer la postura de dicha Asociación al respecto, se valore la remisión de la nota en referencia. **PUNTO SEIS: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las once horas veinte 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.

César Augusto Calderón Flores Carlos Roberto Ochoa Córdova

Elmer Orlando Gómez Campos Oscar Alberto Alfaro Santos

José Victor Aragón Molina José Adalberto López Castillo