**ACTA N° 3 / 2019**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO DOS / DOS MIL DIECINUEVE.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas cuarenta y cinco minutos del siete de febrero de dos mil diecinueve. 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 Deysi Lorena Cruz de Amaya y Nelson Guzmán Mendoza quienes presentaron su respectiva excusa. Tampoco estuvo presente el Presidente de la Defensoría del Consumidor, Licenciado Ricardo Salazar. El Presidente del Consejo Consultivo procedió a dar inicio a la reunión ordinaria 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: “Resultados de la Defensoría Navideña dos mil dieciocho”; 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 dos / dos mil diecinueve del Consejo Consultivo, correspondiente al día veinticuatro de enero de dos mil diecinueve y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO:** **PRESENTACIÓN DEL TEMA: “RESULTADOS DE LA DEFENSORÍA NAVIDEÑA DOS MIL DIECIOCHO”.** La presentación estuvo a cargo de la Doctora Diana Burgos de Montoya, Directora de Vigilancia de Mercado de la Institución. La Doctora Burgos de Montoya inicia su presentación indicando que el período de la Defensoría Navideña comprendió del tres al veintisiete de diciembre de dos mil dieciocho, durante el cual se brindaron alrededor de dos mil novecientos sesenta y cuatro atenciones, además de las dos mil veintiséis atenciones que se proporcionaron por medio del call center. A continuación procede a explicar las atenciones por sector, motivo y categorías. Posteriormente, detalla la cantidad de inspecciones realizadas en la temporada, indicando los rubros inspeccionados, así como los resultados obtenidos y las principales causas de incumplimiento a la normativa aplicable, desatacando que se inspeccionó lo relativo al comercio electrónico y al observatorio de publicidad, añadiendo también que la Defensoría cumple con la tarea de brindar talleres sobre la Ley de Protección al Consumidor y demás normativa aplicable a los diferentes proveedores de bienes y servicios, con la finalidad de que estos conozcan la normativa y le den pleno cumplimiento a la misma. Luego de esto explica las diferentes actividades de promoción realizadas, indicando las Defensorías móviles efectuadas, así como los materiales educativos y promocionales entregados en la temporada. Finalmente, explica a detalle la campaña comunicacional efectuada. A continuación, el Presidente del Consejo Consultivo abre a ronda de preguntas, por lo que, el Licenciado López Castillo toma la palabra y consulta que para solicitar que se incluya o invite a los talleres que se realizan con los proveedores, a quien se solicita, a lo que la Doctora Burgos de Montoya le explica que puede ser al Presidente de la Defensoría o a ella en su calidad de Directora de Vigilancia de Mercado. Por su parte, el ingeniero Ochoa Córdova consulta como se realiza el monitoreo de la paginas web de los proveedores, si se cuenta con algún sistema que facilite dicha tarea, a lo que la Doctora Burgos de Montoya le indica que actualmente el monitoreo se realiza de forma manual, pues no se cuenta con sistemas para ello. El Licenciado Gómez Campos felicita a la institución por incursionar en el ámbito del comercio electrónico, pero considera que es necesario avanzar a la utilización de sistemas tecnológicos que faciliten dicha tarea. En este punto, la Doctora Burgos de Montoya explica que si bien en un primer momento el monitoreo es manual, existe una segunda etapa en la que se asiste a las instalaciones del proveedor y desde ahí se realiza la inspección que es la que se documenta en el acta, si existiera incumplimiento a la Ley. El ingeniero Ochoa Córdova consulta si se verifican las ofertas de los supermercados, a lo que la Doctora Burgos de Montoya explica que efectivamente se verifican, y en caso de incumplimiento se levanta el acta de inspección en el que se hace constar el hallazgo para la presentación de la denuncia que corresponda. Finalmente, los miembros del Consejo Consultivo agradecen la presentación realizada. **PUNTO CINCO. VARIOS**. El Presidente del Consejo Consultivo pregunta a los demás miembros si existe algún otro tema a tratar, a lo que los demás miembros responden que no hay otros puntos adicionales que desarrollar. **PUNTO SEIS: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las once horas cinco 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