**ACTA N° 7 / 2019**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO SIETE / DOS MIL DIECINUEVE.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas cuarenta minutos del cuatro de abril de dos mil diecinueve. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Carlos Roberto Ochoa Córdova, Nelson Guzmán Mendoza, Elmer Orlando Gómez Campos, Oscar Alberto Alfaro Santos, José Victor Aragón Molina y José Adalberto López Castillo. No estuvieron presentes César Augusto Calderón Flores y Deysi Lorena Cruz de Amaya, quienes remitieron su respectiva excusa. Estuvo presente el Presidente de la Defensoría del Consumidor, Licenciado Ricardo Salazar. Dada la ausencia del Presidente del Consejo Consultivo, de conformidad con lo estipulado en el artículo 76 de la Ley de Protección al Consumidor, se procedió a elegir entre los asistentes al miembro que desempeñará tal función para la presente reunión, recayendo tal designación en Carlos Roberto Ochoa Córdova. El Presidente del Consejo Consultivo en funciones 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: “Plataforma digital de precios de supermercados”; 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 seis / dos mil diecinueve del Consejo Consultivo, correspondiente al día veintiuno de marzo de dos mil diecinueve y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO:** **PRESENTACIÓN DEL TEMA: “PLATAFORMA DIGITAL DE PRECIOS DE SUPERMERCADOS”.** La presentación estuvo a cargo del Licenciado Mario José Mendoza, técnico de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados, quien inicia su presentación explicando los diferentes programas y portales que se han creado de forma digital y que se encuentran en el sitio web de la Defensoría. A continuación, explica que PRECOMPRA es una herramienta virtual que la institución ha puesto a disposición de la ciudadanía para que puedan conocer y comparar los precios y ofertas de los supermercados, el cual comprende cinco cadenas de supermercados, más de doscientos veinte productos y dieciséis categorías. El Licenciado Mendoza detalla cada una de las etapas que se realizaron para desarrollar dicho proyecto, el cual inició en junio de dos mil dieciocho y finalmente fue lanzado en marzo de este año. Posteriormente, puntualiza cada uno de los beneficios de la plataforma, así como las distintas funcionalidades de la misma. Indica que la plataforma posee seis módulos, por lo que procede a explicar detalladamente cada uno de ellos, los cuales son: a) ¿Qué es precompra?; b) Cotizar y comparar; c) Conoce las ofertas de la semana; d) Accede o crea tu cuenta; e) Conoce precompra; y, f) Plataformas de la Defensoría digital. A continuación, el Presidente del Consejo Consultivo en funciones abre a ronda de preguntas, por lo que, pide la palabra el ingeniero Aragón Molina y sugiere que debería compararse el precio por granaje o mililitro, pues esto permitiría conocer el precio más barato, así mismo sugiere que desde el Consejo Nacional de la Calidad se deberían de estandarizar las medidas, a lo que el Licenciado Salazar expresa que precompra permite comparar precio por contenido neto, a su vez indica que el Consejo Nacional de la Calidad ha autorizado implementar el sistema de medidas internacionales, con un plazo transitorio de dos años a partir de su autorización, señalando que por ejemplo la gasolina ya no se venderá en galones sino en litros. Por su parte, el ingeniero Alfaro Santos sugiere que en la plataforma se coloquen las equivalencias de las diferentes medidas. A continuación toma la palabra el Licenciado Gómez Campos y hace referencia al requerimiento de información formulado a los diferentes supermercados a fin de alimentar la plataforma en cuestión, por lo que consulta si la remisión de tal información es obligatoria para dichos proveedores, a lo que el Licenciado Salazar le expresa que efectivamente es una obligación para tales proveedores dar cumplimiento a ello de conformidad con lo prescrito en el artículo siete literal h) de la Ley de Protección al Consumidor, indicando que su incumplimiento constituye infracción muy grave a la ley, según lo establecido en el artículo cuarenta y cuatro letra f) de la misma. El Licenciado Guzmán Mendoza felicita a la institución por dicha plataforma, señalando que es muy relevante que se proporcione tal información a la ciudadanía, la cual constituía una recomendación muy importante de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico –OCDE-. Por su parte, el Ingeniero Alfaro Santos felicita por la presentación realizada y además consulta si se lleva algún control de las consultas realizadas a la plataforma, indicando además que es muy importante impulsar su utilización, a lo que el Licenciado Salazar expresa que a una semana de su lanzamiento se recibieron cuatro mil setecientas consultas, señalando además que el cuarenta por ciento de las atenciones proporcionadas es por medios digitales o no presenciales, razón por la que incluso se está analizando la viabilidad de realizar las conciliaciones en forma digital, para lo cual ya se han realizado consultas a entidades como la Corte Suprema de Justicia que realiza audiencias de forma virtual, así como al Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor –FIAGC-, a fin de conocer sus experiencias en este ámbito y buscar las mejores prácticas al respecto, añade también que precompra será uno de los programas que se potenciarán más durante las próximas vacaciones de semana santa, y finalmente expresa que todos los lanzamientos de los diferentes programas o eventos realizados durante el mes de marzo fueron transmitidos en vivo por Facebook live de la Defensoría, en aras de que más consumidores tuvieran conocimiento de los mismos. El Licenciado López Castillo señala que se ha realizado un trabajo importante en el desarrollo de programas en plataformas digitales, por lo que consulta si es viable presentarlos ante la academia, ya sea en la Universidad Francisco Gavidia o en la Asociación de Universidades Privadas de El Salvador, a fin que estos tengan acceso a los mismos y los conozcan. El Licenciado Salazar expresa que le parece una excelente idea, a fin de informar tanto a estudiantes como al personal de las mismas sobre los distintos programas que comprende la Defensoría digital, por lo que es viable realizar las presentaciones al respecto. El Presidente del Consejo Consultivo en funciones felicita por la presentación y por las iniciativas de la institución, señalando que entre más plataformas virtuales se creen es más propenso que se realicen ataques a la seguridad de los mismos, por lo que sugiere mejorar las condiciones de seguridad institucional, así como también formula las siguientes recomendaciones: realizar validaciones de los diferentes programas en aparatos celulares, implementar - de ser posible- un apartado de precios de productos de la canasta básica indicando sus variaciones temporales – sean estas anuales, mensuales semanales-, y en el caso de las ofertas, que se verifique que estas son cumplidas, a lo que el Licenciado Salazar expresa que, respecto de los aplicativos celulares a veces presenta ciertas complicaciones por lo que se ha pensado en realizar una aplicación al respecto, sobre los mecanismos de seguridad y lo relativo a la canasta básica, señala que se tomará en consideración lo sugerido. Finalmente, los miembros del Consejo Consultivo agradecen la presentación y felicitan a la institución por el esfuerzo realizado en el lanzamiento de tan importante y útil plataforma digital. **PUNTO CINCO. VARIOS**. El Presidente del Consejo Consultivo en funciones pregunta a los demás miembros si existe algún otro tema a tratar, por lo que el Licenciado Salazar toma la palabra e informa a detalle sobre las distintas actividades que se estarán realizando durante la próxima temporada veraniega, indicando las siguientes: 1) firma de carta de entendimiento con la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- de Guatemala, el cinco de abril de este año, lo que se realizará en la frontera Las Chinamas, y será acompañado de toda una campaña de protección a los consumidores de ambos países; 2) Se impartirá un taller a proveedores de transporte aéreo de pasajeros, en conjunto con Autoridad de Aviación Civil, el próximo ocho de este mes y año, en aras de dar a conocer la legislación aplicable por ambas autoridades; 3) El jueves once de abril de los corrientes se realizará el lanzamiento del “Plan de la Defensoría Veraniega”, el cual tendrá lugar en el aeropuerto internacional “Monseñor Oscar Arnulfo Romero”, señalando que la Defensoría tendrá dos puntos de atención en el mismo, uno en el área de prechequeo y otro en el área de tránsito, así como también se harán las tradicionales Defensorías móviles e inspecciones en lugares como playas u otros de interés vacacional de las personas consumidoras durante dicha temporada; y, 4) El día viernes doce de abril se realizará en conjunto con la Autoridad de Aviación Civil el lanzamiento del “Portal del viajero”, que es otra plataforma digital que dará información a los consumidores sobre sus derechos al viajar, los reclamos que pueden realizarse, entre otra información relevante. **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.

Carlos Roberto Ochoa Córdova Nelson Guzmán Mendoza

Elmer Orlando Gómez Campos Oscar Alberto Alfaro Santos

José Victor Aragón Molina José Adalberto López Castillo