**ACTA N° 17/ 2019**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO DIECISIETE / DOS MIL DIECINUEVE.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas cuarenta minutos del doce de septiembre de dos mil diecinueve. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: César Augusto Calderón Flores, Elmer Orlando Gómez Campos, Gerardo Daniel Henríquez Angulo, Oscar Alberto Alfaro Santos, José Victor Aragón Molina y José Adalberto López Castillo. No estuvieron presente Carlos Roberto Ochoa Córdova y Deysi Lorena Cruz de Amaya, 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 Agostina; 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 dieciséis / dos mil diecinueve del Consejo Consultivo, correspondiente al día veintinueve de agosto de dos mil diecinueve y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DEL TEMA “RESULTADOS DE LA DEFENSORÍA AGOSTINA**”. La presentación estuvo a cargo de la Doctora Diana Burgos de Montoya, Directora de Vigilancia de Mercado de la institución, quien inicia su presentación expresando los objetivos generales y específicos del Plan denominado “Defensoria Agostina dos mil diecinueve”. Posteriormente, procede a explicar los detalles respecto del operativo de difusión de derechos y protección de los consumidores salvadoreños que visitan los principales destinos turísticos en Guatemala. Luego de esto, procede a explicar las principales atenciones brindadas en los diferentes lugares y formas establecidas para dicha temporada, detallándoles por sector y motivo atendido. Para luego explicar lo referente a las infracciones y avisos de infracción realizados en la temporada agostina, detallando los resultados obtenidos con y sin hallazgo de incumplimiento a la normativa verificada, así como puntualizando los sectores y principales incumplimientos ocurridos. Posteriormente explica los diferentes talleres a proveedores que fueron realizados así como el operativo realizado en conjunto con la Dirección Nacional de Medicamentos. Luego de esto, la Doctora Burgos de Montoya explica lo relativo a la promoción y divulgación de derechos en la temporada, señalando también las diferentes Defensorías móviles efectuadas, el material educativo, los promocionales y afiches distribuidos, la información socialmente útil difundida para la referida temporada, finalizando con la gestión de comunicación y posicionamiento institucional efectuado. A continuación, el Presidente del Consejo Consultivo abre a ronda de preguntas, por lo que pide la palabra el Ingeniero Aragón Molina y consulta sobre la cantidad de productos vencidos encontrados, pues le parece que es una cantidad significativa a la que recomienda se le preste la atención que corresponde, al respecto la Doctora Burgos de Montoya le explica que el incremento de productos vencidos sucedido obedece a un aviso de infracción ocurrido, pero no al interior de las instalaciones de la Feria CONSUMA ni de otro lugar de aquellos adonde concurren los consumidores en la época de vacaciones, sino que se trató de un proveedor que estaba comercializando dichos productos con sus empleados. El Ingeniero Aragón Molina hace referencia a la campaña informativa que se realizó en la temporada de semana santa con los proveedores de transporte terrestre - de autobuses- a Guatemala, por lo que consulta si en esta temporada vacacional de agosto esto fue o no realizado, pues señala que ha tenido conocimiento de algunos incumplimientos en ese sector, al respecto la Doctora Burgos de Montoya expresa que para la temporada vacacional de semana santa se realizaron visitas a distintos proveedores de servicios de transporte terrestre, pero que actualmente la institución está desarrollando otra estrategia para abordar a dicho sector de una forma más estructural. El Presidente del Consejo Consultivo recomienda los siguientes aspectos: 1) que en lo sucesivo, al realizar presentación como la presente se incorporen datos estadísticos que les permitan apreciar de forma comparativa los hallazgos y resultados de los planes y campañas que se efectúen; y, 2) que aquellos rubros o áreas de la institución que no se han incorporado en el Sistema de Gestión de Calidad, que sean efectivamente incorporados, sobre todo en lo relativo a los tiempos de atención a las personas consumidoras. El ingeniero Alfaro Santos sugiere que se realicen inspecciones a los proveedores en otras épocas, de modo que sean sorpresivas o no esperadas por los proveedores, al respecto la Doctora Burgos de Montoya señala que la Dirección de Vigilancia de Mercado tiene planes de inspección permanentes, los que son desconocidos para los proveedores y también se atienden los avisos de infracción que remite la población, añade que en temporadas como la agostina se mantiene el monitoreo y verificación institucional en tanto el volumen de consumo se incrementa considerablemente, por lo que debe proporcionarse la atención y verificación en dichos lugares. El Ingeniero Aragón Molina expresa que es importante la innovación respecto a cómo realizar las inspecciones, así como también señala la relevancia respecto a que las atenciones que se brinden estén incorporadas en el Sistema de Gestión de la Calidad, a lo que se le indica que las atenciones que se brindan desde los Centros de Solución de Controversias se encuentran incorporados en el Sistema de Gestión de la Calidad. Por su parte, el Licenciado López Castillo felicita la campaña realizada por la institución durante la temporada agostina, sobre todo las acciones informativas realizadas en el aeropuerto internacional, destacando que los servidores públicos de la institución laboran durante una temporada vacacional lo cual es loable. El Presidente del Consejo Consultivo sugiere que se revise el Sistema de Gestión de Calidad institucional, recomendando se cuente con aspectos como un marcador de número de atenciones, medición de los tiempos de atención así como también los compromisos institucionales por su incumplimiento, incluyendo no solamente a la atención presencial sino también a la que se realiza en línea. Finalmente, los miembros del Consejo Consultivo agradecen la presentación realizada y felicitan a la institución por la campaña desarrollada. **PUNTO CINCO. VARIOS**. El Presidente del Consejo Consultivo consulta a los demás miembros si existe algún otro punto a tratar, a lo que los demás miembros del Consejo responden que no hay otros temas a tratar. **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.

Cesar Augusto Calderón Flores Elmer Orlando Gómez Campos

Gerardo Daniel Henríquez Angulo Oscar Alberto Alfaro Santos

José Víctor Aragón Molina José Adalberto López Castillo