**ACTA N° 14/ 2020**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO CATORCE / DOS MIL VEINTE.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, a las once horas quince minutos del diecisiete de diciembre de dos mil veinte. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Gerardo Daniel Henríquez Angulo, Deysi Lorena Cruz de Amaya, Elmer Orlando Gómez Campos, Oscar Alberto Alfaro Santos, José Victor Aragón Molina y José Adalberto López Castillo. No estuvieron presente César Augusto Calderón Flores y Carlos Roberto Ochoa Córdova quienes presentaron su respectiva excusa. También 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 la designación en Gerardo Daniel Henríquez Angulo. 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) Balance General de Trabajo del Consejo Consultivo dos mil veinte; 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 trece / dos mil veinte del Consejo Consultivo, correspondiente al día tres de diciembre de dos mil veinte y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: BALANCE GENERAL DE TRABAJO DEL CONSEJO CONSULTIVO DOS MIL VEINTE.** Para iniciar esta disertación, toma la palabra el Licenciado Salazar y expresa que este año se ha desarrollado a partir de un contexto complicado que ha cambiado la forma tradicional de hacer las cosas, por lo que realiza un bosquejo general de todo lo acontecido durante el año. En este sentido, el Licenciado Salazar expresa que la pandemia por COVID-19 ha generado una serie de afectaciones al mercado, tales como compras de pánico que se experimentaron durante el mes de marzo de este año; desequilibrio entre la oferta y la demanda debido al confinamiento acontecido, entre otras, lo que además es una afectación de carácter mundial. Añade el Licenciado Salazar, que toda la cadena de suministros que es importada a nuestro país, también se vio sumamente afectada, como por ejemplo en el caso de las mascarillas, a las cuales incluso esta institución aplicó regulación de precios máximos a partir de dos ámbitos de aplicación, uno general y otro por marca específica, durante el período que duró el Estado de Emergencia Nacional. Expresa también, que los equipos institucionales estuvieron trabajando en diferentes aspectos, como la regulación de precios; en las emergencias provocadas por las tormentas; en la entrega y distribución de los paquetes alimentarios en el departamento de San Miguel, como parte del Programa de Emergencia Sanitaria, el cual se ha realizado con otras instituciones, tales como la Superintendencia de Competencia. El Licenciado Salazar señala que para el año dos mil veinte se atendió una cifra récord de consumidores, la que posiblemente llegará a las cien mil atenciones, superando así en aproximadamente un cuarenta por ciento, las atenciones que se tenían en el Gobierno anterior; a esto agrega, que la cantidad económica en recuperaciones que se obtuvo este año ya supera los veinticinco millones que se recuperaron en todo el quinquenio anterior, así como también la cantidad de personas beneficiadas con ello, que rondan los ciento treinta y seis mil consumidores. Enfatiza en que la Defensoría ha realizado su labor en un ambiente muy complejo, pero que se han tomado las medidas necesarias para la protección y seguridad del personal, pues se enviaron a veintiocho personas a sus domicilios por ser vulnerables a la enfermedad; así también se ha utilizado la figura del teletrabajo para evitar aglomeraciones en las diferentes oficinas, se incrementaron las atenciones por la vía electrónica y el call center, y, se han realizado alrededor de doscientas veintidós pruebas de COVID-19 al personal, que ronda los doscientos sesenta empleados, y de estos alrededor de un veintidós por ciento resultó positivo; sin embargo, aclara que no han existido defunciones directas como consecuencia de esta enfermedad, sino que si bien se dieron dos fallecimientos de dos empleadas, estos fueron provocados por otros padecimientos. El Licenciado Salazar agradece al Consejo Consultivo que se retomaran las reuniones desde el mes de agosto pasado, también señala que otras actividades como las educativas se retomaron por la vía virtual, señalando que un Diplomado a personal administrativo y docente de Universidades, fue retomado y se encuentra por finalizar, destacando que la realización de dicho Diplomado fue por sugerencias de ese Consejo. Indica que se continúa con otros programas como el de cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor por parte de proveedores, también se está por crear diferentes iniciativas como el programa de sello de cumplimiento a páginas web de proveedores; el sistema de inteligencia de la información, y los círculos de innovación y eficiencias, entre otros. El Presidente del Consejo Consultivo en funciones felicita al Licenciado Salazar y al equipo por la ardua labor realizada, destacando los importantes logros obtenidos en este año. Por su parte, la Licenciada Cruz de Amaya agradece a la institución por la labor realizada, señalando que le satisface el trabajo efectuado en el tema de cooperación, indicando que es relevante ya que se puede obtener recursos importantes a través de la ayuda que los cooperantes puedan proporcionar; por ello sugiere que la Defensoría efectúe un mensaje con todos los logros obtenidos durante el año, de forma que queden permanentemente en la plataforma institucional, finalmente señala que la empresa privada puede estar muy interesada en la adhesión a los programas de cumplimiento realizados por la Defensoría, por lo que indica que podrían realizarse reuniones para incentivar el tema. El Ingeniero Aragón Molina indica que es relevante analizar los cambios que pudieran hacerse a la Ley de Protección al Consumidor, señalando que este es un momento oportuno para adicionar elementos que pueden ser relevantes para que la Defensoría tenga herramientas para actuar con rapidez en períodos de emergencia. El Licenciado Gómez Campos expresa que la Defensoría ha sido y sigue siendo una de las instituciones que mejor se adaptan a las circunstancias, puntualizando en que los ciudadanos tienen confianza de que esta institución les resuelva sus controversias. Señala que es un reto importante, la implementación de los nuevos proyectos y el seguimiento de los anteriores, expresando que el trabajo en educación tuvo que detenerse por la situación, pero que ya se está reactivando; sin embargo, señala que la Defensoría tiene grandes retos en lo relativo a la educación, no únicamente con las Universidades, con quien se ha efectuado un buen trabajo, sino también con los colegios, sobre todo en lo relativo a los cobros que se han efectuado. Por su parte, el Ingeniero Alfaro Santos expresa que este es un buen momento de reflexión sobre lo efectuado por la Defensoría en épocas de crisis, indicando también que los buenos resultado obtenidos son producto de una buena dirección, que va mejorando cada año. Finalmente, el Licenciado Salazar comparte algunas iniciativas que se tienen para el siguiente año, tales como la creación de Unidad de Casos Colectivos en las oficinas regionales, para lo cual considera que el trabajo en conjunto con las asociaciones de consumidores será muy positivo, entre otros relevantes. **PUNTO CINCO. VARIOS**. El Presidente del Consejo Consultivo en funciones expresa que el Doctor César Augusto Calderón recibirá este día la entrega de la distinción honorífica de “Hijo Meritísimo de El Salvador”, realizada por el Pleno de la Asamblea Legislativa; razón por la que, los miembros del Consejo Consultivo acuerdan remitirle una nota en la que expresen sus congratulaciones por tan distinguida y merecida condecoración. **PUNTO SEIS: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las trece 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.

Gerardo Daniel Henríquez Angulo Deysi Lorena Cruz de Amaya

Elmer Orlando Gómez Campos Oscar Alberto Alfaro Santos

José Victor Aragón Molina José Adalberto López Castillo