**ACTA N° 1/ 2021**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO UNO / DOS MIL VEINTIUNO.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, a las nueve horas cinco minutos del catorce de enero de dos mil veintiuno. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Gerardo Daniel Henríquez Angulo, Deysi Lorena Cruz de Amaya, Carlos Roberto Ochoa Córdova, Elmer Orlando Gómez Campos, Oscar Alberto Alfaro Santos, José Victor Aragón Molina y José Adalberto López Castillo. No estuvo presente César Augusto Calderón Flores quien presentó 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) Presentación del Tema: “Resultados de la Defensoría Navideña 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 catorce / dos mil veinte del Consejo Consultivo, correspondiente al día diecisiete de diciembre de dos mil veinte y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DEL TEMA: “RESULTADOS DE LA DEFENSORÍA NAVIDEÑA DOS MIL VEINTE**”. El Licenciado Salazar toma la palabra y expone algunos aspectos generales del desarrollo de la Defensoría Navideña correspondiente al año recién pasado, expresando que hubo acercamiento presencial de la institución con la población en alrededor de cinco centros comerciales del País, lo que se efectuó tomando todas las medidas de bioseguridad necesarias para resguardar la salud del personal involucrado, atendiendo a más de cuatrocientos consumidores. Añade que la institución estuvo muy activa informando a la población a través de los diferentes medios de comunicación, de las tareas realizadas, dando a conocer las labores de campo, atención, se generó campaña de derechos, entre otros. Finaliza comentando que el Ministerio de Salud otorgó una encomienda de gestión a la Defensoría, que permitió que la Defensoría verificara las medidas de bioseguridad establecidas por dicha cartera de Estado para la contención y prevención del COVID-19, lo que se efectuó en restaurantes y bares. Luego de esto, la Doctora Diana Verónica Burgos de Montoya, Directora de Vigilancia de Mercado de la institución, inicia la presentación informando el total de atenciones brindadas, así como el tipo y forma de recepción, sectores y motivos de estas, para luego detallar los diferentes puntos fijos de atención que se instalaron en la referida temporada. A continuación procede a explicar los principales resultados de las inspecciones realizadas, detallando los incumplimientos detectados, así como también lo relativo a la verificación de los lineamientos de bioseguridad implementados por el Ministerio de Salud, para luego explicar acerca de los incumplimientos encontrados en el observatorio de publicidad y en comercio electrónico. Posteriormente, la Doctora Burgos de Montoya explica la información compartida con la población consumidora, señalando los diferentes “quien es quien” publicados y los webinars en temas de consumo impartidos en la temporada, para posteriormente explicar lo relativo a la comunicación estratégica exponiendo el plan de difusión que se llevó a cabo, para finalmente hacer referencia a la difusión de derechos del consumidor efectuada en las redes sociales. El Presidente del Consejo Consultivo en funciones felicita por la labor realizada, pues el esfuerzo es titánico y ante el auge de contagios del COVID-19, considera que es muy relevante mantener las medidas de seguridad, las cuales deben estar en constante vigilancia. Por su parte, la Licenciada Cruz de Amaya agradece el trabajo efectuado por la Defensoría, señalando que lo relevante es el mensaje que se manda a la población referente a que la institución es garante de los derechos de las personas consumidoras, y sigue estando en el cumplimiento de sus deberes no obstante las circunstancias, razón por la que felicita a la institución y su personal. Al respecto, el Licenciado Salazar expresa que durante la realización de las inspecciones que se efectúan, siempre se hace el llamado a los comercios de que mantengan las medidas de bioseguridad, a fin que puedan desarrollar su actividad comercial con el menor riesgo de contagios posibles, preservando sobre todo la salud de la población. Por su parte, el Ingeniero Alfaro Santos expresa que a través del trabajo coordinado con el Ministerio de Salud se cumplen dos finalidades, en el sentido de proteger a la población tanto en el aspecto económico como en su salud, además, expresa que ha observado que en Municipio de Sonsonate las personas de los comercios no respetan las referidas medidas de bioseguridad, por lo que considera que la presencia de la Defensoría verificando este aspecto es de mucha relevancia, solicitando que se continúe verificando a la mayor cantidad de comercios con el fin de lograr que las medidas de bioseguridad se respeten. El Licenciado Salazar reitera que se continuará prestando atención a dicha labor, también al interior de los Departamentos, por lo que les mantendrá informados de los esfuerzos que al efecto se efectúen. El Ingeniero Aragón Molina expresa que ha observado que en el caso de las ferreterías no se cumplen las medidas de bioseguridad al interior de dichos comercios, por lo que sugiere deberían verificarse. Por su parte, el Licenciado Salazar expresa que en el caso de los centros comerciales, se ha trabajado un aforo de la cantidad de personas por metro cuadrado que pueden ingresas a los diferentes establecimientos a fin que no se produzcan aglomeraciones, lo cual considera puede ser un buen mecanismo para implementar en comercios como las ferreterías, por ello indica que se buscará una estrategia para impulsar esto, a su vez también le solicita que hagan llegar el mensaje al sector empresarial de impulsar medidas de seguridad a fin de mantener la actividad económica en marcha. El ingeniero Alfaro Santos consulta si desde el Sistema Nacional de Protección al Consumidor es viable impulsar la utilización de las medidas de bioseguridad, a fin que se proteja a los consumidores; al respecto, el Licenciado Salazar le expresa que el Ministerio de Salud es el ente competente en esta materia, aunque se encuentra con limitaciones legales para la emisión de los mismos, por ello lo que se ha emitido son lineamientos de bioseguridad; sin embargo, a través de figuras como la encomienda de gestión que se ha emitido a la Defensoría se ha logrado colaborar en la verificación del cumplimiento de los mismos; agrega que además hay otras cuatro instituciones gubernamentales que han colaborado al Ministerio de Salud en este tema. El Presidente del Consejo Consultivo en funciones sugiere que la Defensoría verifique a instituciones financieras, pues expresa que internamente no se respeta el distanciamiento social, así como también señala que es oportuno que desde la misma empresa privada se les haga el llamado para dar cumplimiento a las medidas de bioseguridad. **PUNTO CINCO. VARIOS**. El Presidente del Consejo Consultivo en funciones pregunta a los demás miembros si existen otros temas a tratar, por lo que el Ingeniero Aragón Molina consulta si a través de Metrología de la Defensoría podría solicitarse que se evalúe o desarrolle una normativa a partir de la cual se regule o estandarice el contenido neto de las presentaciones o envases que se ponen a disposición de la población, pues existe una gran variedad lo que genera en muchas ocasiones confusión para los consumidores; al respecto el Licenciado Salazar expresa que a través de la Unidad de Seguridad y Calidad se realizará el análisis correspondiente de la propuesta de regulación efectuada, a fin de verificar si es procedente este tipo de estandarización, a partir del análisis del marco legal existente en esa materia. La Licenciada Cruz de Amaya hace referencia al tema de los cobros que se efectúan en parqueos, pues hay varios centros comerciales que ya están incorporando estos cobros, por ello solicita que se analice si este tipo de cobros es procedente, así como el manejo que debe tenerse en situaciones de emergencia; a lo que el Licenciado Salazar que se analizará el tema propuesto. **PUNTO SEIS: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las diez horas quince 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.

 Gerardo Daniel Henríquez Angulo Deysi Lorena Cruz de Amaya

Carlos Roberto Ochoa Córdova Elmer Orlando Gómez Campos

Oscar Alberto Alfaro Santos José Victor Aragón Molina

José Adalberto López Castillo