**ACTA N° 3/ 2021**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO TRES / DOS MIL VEINTIUNO.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, a las nueve horas cinco minutos del once de febrero 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, Oscar Alberto Alfaro Santos y José Victor Aragón Molina y. No estuvieron presente César Augusto Calderón Flores, Elmer Orlando Gómez Campos y José Adalberto López Castillo quienes presentaron su respectiva excusa. También estuvo presente el Presidente de la Defensoría del Consumidor, Licenciado Ricardo Salazar. Dada la ausencia del Presidente y del Secretario 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 a los miembros que desempeñarán tal función para la presente reunión, recayendo la designación de Presidente en Gerardo Daniel Henríquez Angulo; y, la de Secretaria en Deysi Lorena Cruz de Amaya. 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 Auditoría a GMG Servicios El Salvador”; 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 veintiuno del Consejo Consultivo, correspondiente al día veintiocho de enero de dos mil veintiuno y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DEL TEMA: “RESULTADOS DE LA AUDITORÍA A GMG SERVICIOS EL SALVADOR**”. Previo a iniciar la presentación, el Licenciado Salazar toma la palabra e indica que ha querido compartir este importante resultado que ha sido producto de una auditoría efectuada desde la Unidad de Auditorías de Consumo de la Dirección de Vigilancia de Mercado a una casa comercial que es una entidad no regulada por el Sistema Financiero, que opera con el nombre comercial de Prado, la cual fue presentada por la Defensoría y que recientemente generó una resolución final del Tribunal Sancionador, la cual ha sido muy favorable en beneficio de los consumidores, pues ha determinado cantidades importantes de cobros indebidos que deben devolverse a estos, así como también se ha impuesto un monto importante en concepto de multa, en razón de diferentes incumplimientos legales detectados. La referida presentación, está a cargo de la Licenciada Lucy Pérez de Bonilla y del Licenciado Douglas Eduardo Yánez, Jefa de la Unidad de Auditorías de Consumo y Gerente de Procuración, respectivamente. La Licenciada Pérez de Bonilla da inicio a la presentación explicando a detalle cada una de las competencias legales que habilitaron a la Defensoría para la realización de una auditoría a este proveedor, para posteriormente explicar todo lo relativo al alcance de la auditoría, continuando con lo referente el proceso de verificación efectuado dentro del cual explica minuciosamente los diferentes hallazgos de incumplimientos a la normativa de consumo detectados, que sustentaron la auditoría que fue presentada oportunamente ante el Tribunal Sancionador. Posteriormente, toma la palabra el Licenciado Yánez y procede a explicar el desarrollo del procedimiento administrativo sancionador llevado a cabo ante el Tribunal Sancionador, por lo que explica detalladamente cada una de las etapas procedimentales desarrolladas, desde la presentación de la denuncia, la apertura a pruebas, la suspensión del procedimiento para requerir opinión técnica especializada a otras instituciones, hasta llegar a la resolución final favorable a los intereses de las personas consumidoras efectuada por el Tribunal Sancionador. Finalmente, el Licenciado Yánez explica todo lo relativo a la gestión en las redes sociales que se desarrolló en atención a la publicación de este resultado, compartiendo las diferentes reacciones de la población, así como toda la difusión mediática que tuvo el comunicado institucional de este caso. El Presidente del Consejo Consultivo en funciones toma la palabra y felicita a la institución por este importante resultado, el cual implica un monto considerable a favor de los intereses de las personas consumidoras involucradas en el caso. Por su parte, la Licenciada Cruz de Amaya destaca que es un trabajo muy grande y significativo el que se realiza desde la institución, y además consulta cual fue el período de investigación de los créditos que comprendió la auditoría realizada, a lo que la Licenciada Pérez de Bonilla contesta que el período auditado fue de junio a noviembre de dos mil diecisiete, con pagos reconstruidos hasta el mes de abril de dos mil dieciocho. La Licenciada Cruz de Amaya expresa que ojalá la institución continúe con la investigación de casos como el presente. Por su parte, el Ingeniero Ochoa Córdova consulta si la Defensoría tiene algún monitoreo de la tasas que establecen las casas comerciales, que al efecto lleva el Banco Central de Reserva; al respecto la Licenciada Pérez de Bonilla explica que la Defensoría recibe cada seis meses la información de la base de datos de proveedores no regulados por el Sistema Financiero que consolida el Banco Central de Reserva en el marco de las competencias atribuidas por la Ley Contra la Usura, por lo que en ese sentido la Defensoría si monitorea el comportamiento de estos proveedores, siendo a partir de tal información que se generó la auditoría realizada en este caso. Agrega que además, se elaboran informes de aquellos proveedores que no han remitido la información correspondiente al Banco Central de Reserva, lo cual constituye infracción a la Ley Contra la Usura, siendo tales informes los que sirven de fundamento para la elaboración de la respectiva denuncia, que posteriormente es presentada ante el Tribunal Sancionador. Por su parte, el Ingeniero Ochoa Córdova señala que en caso de los Bancos, estos publican sus tasas, por lo que consulta si esto puede efectuarse con las entidades no reguladas por el Sistema Financiero; al respecto, la Licenciada Pérez de Bonilla explica que los Bancos realizan tales publicaciones en atención a lo regulado en la Ley de Bancos, pero que ahora en atención a la Ley Contra la Usura, ya la Superintendencia del Sistema Financiero puede verificar que la misma no violenten dicha normativa; señala además que para la entidades no reguladas por el Sistema Financiero, la Ley de Protección al Consumidor establece que en cada establecimiento debe colocarse visiblemente la tasa de interés que se cobra a los clientes, siendo esto verificado por la Defensoría; pero no es obligación realizar publicaciones en periódicos como se estipula en el caso de la Banca. Por lo anterior, el Ingeniero Ochoa Córdova sugiere que se considere realizar reformas ya sea a la Ley de Protección al Consumidor o a la Ley Contra la Usura, en el sentido de adicionar que la publicación de las tasas en periódicos de circulación nacional también sea obligatorio para las entidades no reguladas por el Sistema Financiero. El Ingeniero Alfaro Santos expresa su gran reconocimiento a la labor que realiza el personal de la Defensoría, pues su trabajo repercute en beneficio de muchas personas. **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 Ochoa Córdova toma la palabra y sugiere que se prepare el listado de temas a desarrollar durante el presente año, de modo que se incorpore un informe de avance del trabajo del Tribunal Sancionador. Además, los miembros del Consejo Consultivo acuerdan de forma unánime, que en caso que para las sesiones ordinarias de trabajo programadas no se alcance el quórum requerido por la ley para su instalación; que se convoque a sesión extraordinaria en la subsiguiente semana. **PUNTO SEIS: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las diez horas treinta 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 Oscar Alberto Alfaro Santos

José Victor Aragón Molina