



ACTA N° 7/ 2021

CONSEJO CONSULTIVO

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

ACTA NÚMERO SIETE / DOS MIL VEINTIUNO. En la plataforma virtual de la Defensoría del Consumidor, a las nueve horas cinco minutos del ocho de abril de dos mil veintiuno. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Gerardo Daniel Henríquez Angulo, Carlos Roberto Ochoa Córdova, Deysi Lorena Cruz de Amaya, 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. 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: Informe sobre el estudio "Estado y Desafíos de la protección al consumidor en el comercio electrónico en 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 seis / dos mil veintiuno del Consejo Consultivo, correspondiente al día veinticinco de marzo de dos mil veintiuno y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DEL TEMA: INFORME SOBRE EL ESTUDIO "ESTADO Y DESAFÍOS DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO EN EL SALVADOR".** La presentación estuvo a cargo de la Licenciada Diana Carolina Castro, Jefa de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados, quien inicia su presentación explicando generalidades del estudio, tales como: el objetivo general, período de realización y el equipo técnico que participó en la elaboración del mismo. Posteriormente, la Licenciada Castro procede a desarrollar detalladamente cada uno de los puntos que se detallan a continuación: 1) Marco legal de la protección al consumidor en comercio electrónico; 2) Estadísticas sobre el comercio electrónico y controversias de consumo; 3) Confianza y mecanismos de seguridad en el comercio electrónico; 4) Inspecciones en el comercio electrónico; 5) Conclusiones; 6) Recomendaciones; y, 7) Desafíos. El Presidente del Consejo Consultivo agradece la presentación y abre a ronda de preguntas; por lo que el Ingeniero Alfaro Santos felicita tanto por la presentación como por el trabajo realizado, y a su vez consulta si de los casos dirimidos en la Defensoría respecto al comercio electrónico, existen casos pendientes en el Tribunal Sancionador; a lo que la Licenciada Castro le comenta que no se tienen registros de casos pendientes en el Tribunal, sobre todo porque las competencias para conocer de comercio electrónico se concedieron a la Defensoría con la reforma del año dos mil dieciocho; además, la Licenciada Castro resalta que para el año dos mil veinte, el noventa y ocho por ciento de los casos de comercio electrónico correspondían a dos casos colectivos, que fueron resueltos por medios alternos de solución de conflictos y en ese sentido no pasaron a la etapa sancionatoria. El Ingeniero Aragón Molina consulta si sería posible que la institución determinara que sitios web son más confiables de manera de informarlo a los consumidores, a lo que la Licenciada Castro responde que pudiera ser posible advertirlo a partir de las inspecciones; sin embargo, señala que al momento se está trabajando con el programa de "sello de garantía" para acreditar a proveedores en el cumplimiento de la ley, el cual representa también otra vía para lograr más seguridad y confiabilidad en los sistemas que se ponen a disposición de los consumidores. El Presidente del Consejo Consultivo pregunta si a la fecha hay denuncias por cobros de servicios o productos no realizados,

por ejemplo en los bancos, a lo que la Licenciada Castro indica que son pocos los casos de este tipo, que más bien se atienden como asesorías ya que la mayor parte de estos casos caen en estafas, lo que corresponde a la Fiscalía General de la República y en ese sentido los consumidores más bien consultan cual sería el procedimiento para resolver sus casos en dicha instancia y no tanto para tramitarlos en la Defensoría. El Ingeniero Ochoa Córdova consulta como resuelven los problemas cuando el proveedor está domiciliado en otro País, a lo que se le contesta que dado que las leyes solo rigen en nuestro País, lo cual impide su aplicación en el exterior, una de las formas para solventar estos aspectos, es mediante acuerdos o convenios con agencias homólogas de protección al consumidor, de forma que, si existe un conflicto con un proveedor, la Defensoría pueda abocarse a la agencia homóloga de donde se encuentra domiciliado el proveedor, a fin de resolver el conflicto. El Ingeniero Ochoa Córdova considera que El Salvador debería tener la iniciativa de firmar convenios bilaterales con otros países que tengan protección en comercio electrónico, pues además con ello se dinamiza la economía, lo cual es muy beneficioso para nuestro País. Por su parte, el Ingeniero Alfaro Santos comparte lo expresado por el Ingeniero Ochoa Córdova en el sentido de considerar pertinente buscar convenios con otros países, y sugiere que en el caso de los países centroamericanos podría buscarse esos convenios a través del Parlamento Centroamericano - PARLACEN- **PUNTO CINCO. VARIOS.** El Presidente del Consejo Consultivo pregunta a los demás miembros si existen otros temas a tratar, por lo que el Ingeniero Aragón Molina consulta si ya se ha procedido a aplicar la vacuna contra el covid- 19 al personal de la Defensoría, tomando en cuenta el trabajo de primer línea que se efectúa en la institución; a lo que se le responde que a la fecha nos encontramos a la espera de los lineamientos e indicaciones que al respecto establezca el Órgano Ejecutivo para la aplicación de la vacuna; sin embargo, pudiera ser que existiera otra información al respecto que se maneje desde la Presidencia de la Defensoría y la Dirección de Administración, a quienes se trasladará la consulta en referencia. **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

Oscar Alberto Alfaro Santos

José Adalberto López Castillo

Carlos Roberto Ochoa Córdova

Elmer Orlando Gómez Campos

José Víctor Aragón Molina