

ACTA N° 9/ 2021

CONSEJO CONSULTIVO

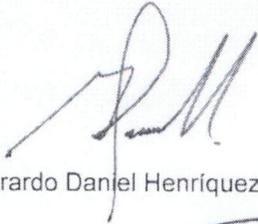
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

ACTA NÚMERO NUEVE / DOS MIL VEINTIUNO. En la plataforma virtual de la Defensoría del Consumidor, a las nueve horas cinco minutos del seis de mayo de dos mil veintiuno. 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 Víctor Aragón Molina y José Adalberto López Castillo. No estuvieron presente César Augusto Calderón Flores y Carlos Roberto Ochoa Córdova 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: "Informe sobre el Convenio DC-CONAMYPE"; 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 ocho / dos mil veintiuno del Consejo Consultivo, correspondiente al día veintidós de abril de dos mil veintiuno y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DEL TEMA: "INFORME SOBRE EL CONVENIO DC-CONAMYPE".** La presentación estuvo a cargo de la Doctora Lucrecia Fuentes de Chafoya, Directora de Descentralización de la institución, quien inicia su presentación explicando algunas consideraciones relevantes respecto de la Ley de Protección al Consumidor en relación a la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa. Posteriormente hace referencia a la reciente firma del Convenio entre la Defensoría y la Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa –en adelante CONAMYPE-, señalando los objetivos centrales del referido Convenio. A continuación, expone a detalle los principales resultados que se espera se generen como producto del Convenio, para posteriormente explicar lo referente al funcionamiento del proyecto de ventanillas virtuales entre la Defensoría y CONAMYPE, para finalmente exponer a detalle el plan de acción que ya se ha empezado a implementar, a los efectos de dar cumplimiento a los objetivos del Convenio para alcanzar los resultados y consiguientes beneficios que se han planificado en este ámbito. El Presidente del Consejo Consultivo agradece la presentación y abre a ronda de preguntas; por lo que el Ingeniero Aragón Molina toma la palabra y consulta respecto de los módulos de capacitación a impartir a los empresarios, preguntando si se proporcionará respecto de temas como reglamentos de buenas prácticas, agrícolas, de manufactura y laboratorio, entre otros temas relevantes. Al respecto, la Doctora Fuentes de Chafoya expresa que agradece la sugerencia por lo que ha tomado nota de los temas señalados con la finalidad de incluirlos dentro de los módulos que a futuro se estarán desarrollando. Por su parte, el Licenciado López Castillo consulta si en este esfuerzo se trabajará en conjunto con los Centros de Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresas –CDMYPE-; a lo que la Doctora Fuentes de Chafoya indica que efectivamente se trabajará en conjunto con ellos, pues por ejemplo ellos proporcionarán los listados de las personas que se estará capacitando. El Ingeniero Aragón Molina expresa que también podría considerarse realizar una gama de cursos más profundos sobre Derecho de Consumo, como por

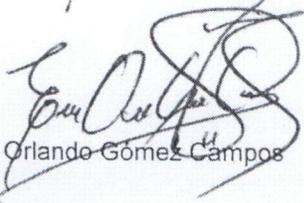
ejemplo algún diplomado al respecto, con la finalidad que sea más atractivo para los micro y pequeños empresarios; al respecto la Doctora Fuentes de Chafoya expresa que toma en cuenta lo sugerido y que se analizará con las unidades competentes de la Defensoría, la posibilidad de adicionar diplomados para el segundo semestre del año. Finalmente, el Presidente del Consejo Consultivo agradece la presentación y señala que se trata de un buen esfuerzo entre la Defensoría y CONAMYPE, en tanto considera que este tipo de iniciativas son relevantes para incentivar el crecimiento de pequeños y medianos empresarios en el País, señala además que también desde la Superintendencia de Competencia se están realizando actividades en aras de incentivar este ámbito.

PUNTO CINCO. VARIOS. El Presidente del Consejo Consultivo pregunta a los demás miembros si existen otros temas a tratar, por lo que toma la palabra la Licenciada Cruz de Amaya y expresa que reconoce la importancia del trabajo y esfuerzo que se realiza desde esta institución; sin embargo, expresa que tiene a bien proporcionar algunas sugerencias en aras que los servicios que la institución proporcione a los consumidores mejores; por lo que recomienda se realicen acciones como las siguientes: a) mejorar la comunicación con los consumidores, en el sentido de explicarles de la forma más clara posible el procedimiento que se seguirá en las controversias de consumo, así como los resultados que el mismo puede generar; b) Diseñar un proceso o procedimiento que le permita dar seguimiento a la atención que fue brindada a los consumidores, de forma que pueda verificarse que los consumidores han entendido los procedimientos correspondientes a efectuarse y además han quedado satisfechos con el mismo. Por su parte, el Licenciado López Castillo toma la palabra y expresa que él siempre ha tenido buena experiencia en los procedimientos tramitados en la institución, pero al respecto señala que es muy relevante explicar al consumidor los derechos que posee y el procedimiento a seguirse, en tanto no es posible para la institución realizar actuaciones que excedan lo regulado en la Ley de Protección al Consumidor y demás normativa de consumo aplicable. El Presidente del Consejo Consultivo toma la palabra y señala que quiere hacer del conocimiento del Consejo y de la Defensoría, que ha tenido conocimiento de cobros que podría ser considerados como indebidos a la luz de la Ley de Protección al Consumidor, por parte de operadores de servicios de telecomunicaciones, práctica que considera es preocupante y puede ser grave si se realiza con el resto de la población, por lo que alerta al respecto, a fin que se tomen las medidas que se estimen pertinentes. Al respecto el Ingeniero Aragón Molina sugiere que se efectúen monitoreos y que se busque la forma de hacer consultas con la población, en aras de conocer si esta práctica está llevándose a cabo, y así tener elementos que pudieran llevar a la interposición de alguna denuncia colectiva. De otro lado, el Ingeniero Aragón Molina expresa que dado que los sistemas de gestión que desarrollan las instituciones pueden en algunos casos ser manipulables, es que tiene a bien reiterar su petición que se suscriba convenio de colaboración con la Asociación de Universidades Privadas de El Salvador –AUPRIDES, que era una iniciativa que ya no se continuó, pero que sería importante su implementación por los objetivos que dentro de la mismas se había considerado, tales como la realización de una encuesta institucional. Por su parte, la Licenciada Cruz de Amaya comenta que ha tenido conocimiento de algunos consumidores que denunciaban que en ciertos centros comerciales, se les estaba cobrando por el servicio de estacionamiento pero que no se les estaba dando el tiquete o comprobante del pago de dicho servicio, lo que informa a fin que se analice la procedencia de lo denunciado. Finalmente, el Ingeniero Alfaro Santos expresa que desde la Defensoría aún quedan muchos aspectos importantes que trabajar, en aras de la protección de los derechos de las personas consumidoras.

PUNTO SEIS: CIERRE. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las diez horas diez 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.



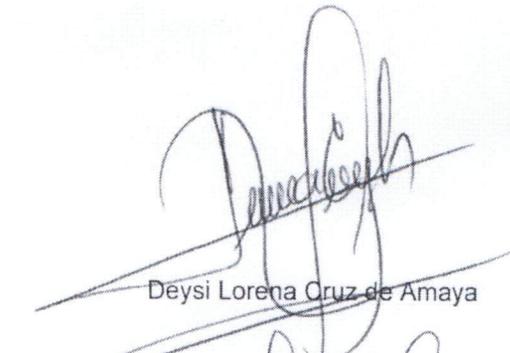
Gerardo Daniel Henríquez Angulo



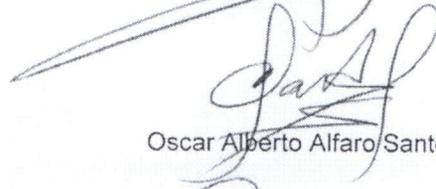
Elmer Orlando Gómez Campos



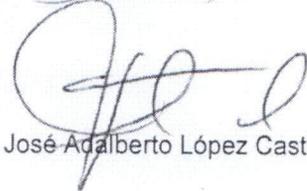
José Víctor Aragón Molina



Deysi Lorena Cruz de Amaya



Oscar Alberto Alfaro Santos



José Adalberto López Castillo