

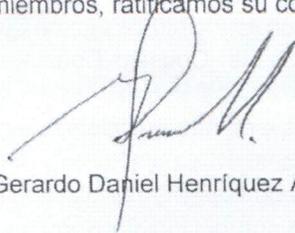
ACTA N° 10/ 2021

CONSEJO CONSULTIVO

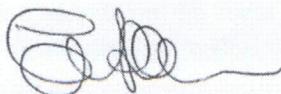
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

ACTA NÚMERO DIEZ / DOS MIL VEINTIUNO. En la plataforma virtual de la Defensoría del Consumidor, a las nueve horas quince minutos del veinte 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, Carlos Roberto Ochoa Córdova, Oscar Alberto Alfaro Santos, José Víctor Aragón Molina y José Adalberto López Castillo. No estuvieron presente César Augusto Calderón Flores y Elmer Orlando Gómez Campos quienes presentaron su respectiva excusa. Tampoco estuvo presente el Presidente de la Defensoría del Consumidor, Licenciado Ricardo Salazar. Dada la ausencia 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 al miembro que desempeñará tal función para la presente reunión, recayendo tal designación en José Adalberto López Castillo. 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 la Campaña realizada para el día de la madre dos mil veintiuno"; 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 nueve / dos mil veintiuno del Consejo Consultivo, correspondiente al día seis de mayo de dos mil veintiuno y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DEL TEMA: "INFORME SOBRE LA CAMPAÑA REALIZADA PARA EL DÍA DE LA MADRE DOS MIL VEINTIUNO".** La presentación estuvo a cargo de la Doctora Diana Burgos de Montoya, Directora de Vigilancia de Mercado de la institución, quien inicia su presentación explicando todo lo referente al Plan de protección al Consumidor en el día de la madre establecido para el presente año, por lo que segmenta dicha presentación en la explicación detallada de los siguientes rubros: 1) Atención de Controversias de Consumo; 2) Difusión de derechos al consumidor; 3) Inspecciones en rubros de mayor dinámica comercial; 4) Generación de información de precios mediante sondeos comparativos "Quién es quién en los precios; y, 5) establecimiento de puntos fijos para la atención al consumidor en lugares estratégicos. El Presidente del Consejo Consultivo agradece la presentación y consulta si este tipo de inspecciones se realiza también con ocasión del día del padre; a lo que la Doctora Burgos de Montoya responde afirmativamente, mencionándoles que el correspondiente Plan de Protección para el día del padre se encuentra ya planificado para efectuarse durante el mes de junio de este año. Por su parte, el Licenciado López Castillo consulta como procede la verificación en lo relativo al comercio electrónico; a lo que la Doctora Burgos de Montoya indica que se efectúa una verificación del sitio web del lugar del proveedor o de su publicidad, todo dependiendo del tipo de hallazgo de incumplimiento advertido, pero señala que incluso puede llevarse a cabo una verificación simultánea. El Ingeniero Aragón Molina consulta si se realiza seguimiento de los resultados obtenidos del Plan; a lo que la Doctora Burgos de Montoya expresa que si se efectúa una evaluación y seguimiento a los resultados, sobre todo porque pudo ser que se dejaran requerimientos de información con los proveedores, a los que hay que darles el seguimiento respectivo. El Ingeniero Aragón Molina consulta como se hace para que los datos generados de los planes sean conocidos por la población, indicando que antes se hacían publicaciones de insertos en el periódico; a lo que la Doctora Burgos de Montoya responde que debido a limitaciones presupuestarias ya no se efectúan las publicaciones de los insertos en los periódicos, sino que los resultados se publican en la página web institucional y las redes sociales. El

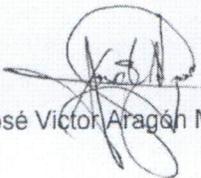
Ingeniero Aragón Molina señala que en muchas ocasiones el contenido en la página web institucional puede que no se vea, por lo que sugiere que la información se remita a los seguidores de la Defensoría o se publique en redes como twitter y Facebook ya que la institución tiene buen número de seguidores. Por su parte, la Doctora Burgos de Montoya expresa que toma a bien la recomendación, pues efectivamente la información que se genera es muy relevante para la toma de decisiones de los consumidores. El Presidente del Consejo Consultivo indica que comparte lo expresado por el Ingeniero Aragón Molina, en tanto es muy relevante la retroalimentación sobre los hallazgos de incumplimiento y demás información que se obtiene de estos planes. El Ingeniero Aragón Molina consulta si se realiza la evaluación conocida por ochenta/ veinte o setenta /treinta para identificar los problemas y enfocarse en ellos; a lo que la Doctora Burgos de Montoya expresa que sí se efectúa y que se evalúan constantemente los planes de acción para hacer las mejoras de forma oportuna. El Ingeniero Alfaro Santos felicita a la institución por la actividad efectuada, señalando que es importante que el trabajo se siga realizando a pesar de la pandemia, indicando además que le parecen muy interesantes los datos obtenidos. Finalmente, los miembros del Consejo Consultivo agradecen la presentación realizada. **PUNTO CINCO. VARIOS.** El Presidente del Consejo Consultivo pregunta a los demás miembros si existen otros temas a tratar, por lo que el Ingeniero Ochoa Córdova indica que se está pendiente que los miembros del Tribunal Sancionador informen sobre los resultados de su trabajo, por lo que señala que es importante que se solicite informen al respecto. Por su parte, el Presidente del Consejo Consultivo solicita que se les presente un resumen del caso seguido contra el proveedor Hugo que recientemente fue publicada en las redes institucionales, por lo que se le indica que se estará efectuando prontamente la presentación con los detalles de ese caso ante el Consejo Consultivo. Por su parte, el Licenciado López Castillo expresa que siguen las problemáticas en las universidades con lo referente a temas como las graduaciones, pues existen protocolos de bioseguridad que se les han otorgado, en los que por ejemplo debe evitarse las aglomeraciones; por ello, sugiere que la Defensoría se encuentre en contacto con el Ministerio de Educación, todo en aras de evitar que se generen conflictos entre los lineamientos que ambas instituciones proporcionan. El Ingeniero Aragón Molina hace referencia a la evaluación de servicio al cliente por un tercero, que era uno de los productos que se generarían del Convenio que se suscribiría entre la Defensoría y la Asociación de Universidades Privadas de El Salvador – AUPRIDES-, a lo que se le indica se le dará seguimiento y continuidad, pero a la vez se solicita la colaboración de los miembros del Consejo, pues habían existido unos inconvenientes que retrasaron en su momento la firma del referido Convenio. **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.



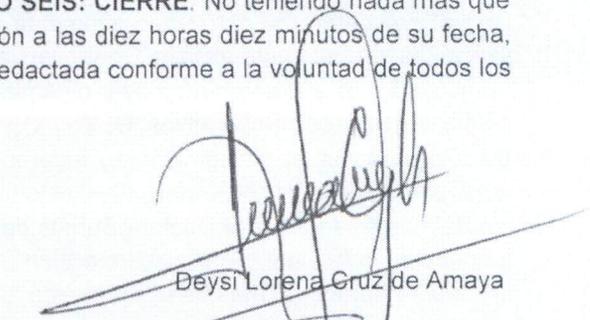
Gerardo Daniel Henríquez Angulo



Carlos Roberto Ochoa Córdova



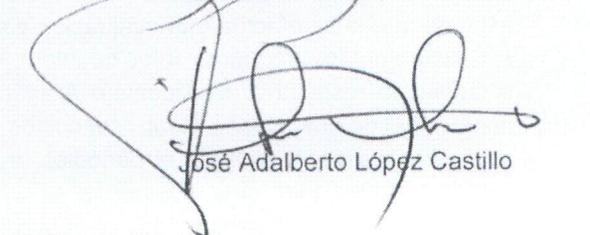
José Víctor Aragón Molina



Deysi Lorena Cruz de Amaya



Oscar Alberto Alfaro Santos



José Adalberto López Castillo