

ACTA N° 18/ 2021

CONSEJO CONSULTIVO

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

ACTA NÚMERO DIECIOCHO / DOS MIL VEINTIUNO. En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, a las nueve horas quince minutos del veintitrés de septiembre 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 estuvo presente Elmer Orlando Gómez Campos, quien presentó su respectiva excusa. También 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: "Promoción de cartas de derechos de consumidores y usuarios"; 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 diecisiete / dos mil veintiuno del Consejo Consultivo, correspondiente al día nueve de septiembre de dos mil veintiuno y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DEL TEMA: "PROMOCIÓN DE CARTAS DE DERECHOS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS".** Antes de iniciar la presentación, toma la palabra la Doctora Lucrecia Fuentes de Chafoya, Directora de Descentralización de la Institución y realiza una introducción respecto de toda la actividad que se ha desplegado en la Defensoría a los efectos de impulsar la implementación de cartas de derechos de consumidores y usuarios en todas las instituciones gubernamentales. Posteriormente, el Licenciado José Roberto Aguilar, quien se desempeña en la Dirección de Descentralización, da inicio a la presentación, por lo que explica detalladamente los puntos que se indican a continuación: a) Instrumentos normativos de referencia; b) ¿Qué son las cartas de derechos?; c) Proceso de elaboración y contenido de una carta de derechos; d) Elementos de una carta de derechos; e) Promoción de las cartas de derechos por parte de la Defensoría del Consumidor; f) Instituciones participantes en el proceso de cartas de derechos; y, g) Conclusiones. El Presidente del Consejo Consultivo agradece la presentación y abre a ronda de preguntas y comentarios, por lo que la Licenciada Cruz de Amaya toma la palabra y resalta la importancia de esta acción, en tanto es para la atención del consumidor y la medición de la calidad de servicio que reciben, por lo que consulta si la Defensoría le da seguimiento a las instituciones que han adoptado las cartas de derechos en lo relativo a la calidad que están prestando, así como también agrega que debería insistirse por la adhesión de aquellas instituciones que aún no las han adoptado; a lo que la Doctora Fuentes de Chafoya expresa que mediante la adopción de cartas de derechos básicamente se genera una autorregulación para las referidas instituciones, por ello la segunda parte del curso que se les imparte está enfocada en el monitoreo que deben realizar periódicamente sobre la carta que se ha adoptado, a fin que la misma institución pueda autoevaluar el contenido de la carta; agrega también que este representa un compromiso institucional pues debe cumplirse con lo consignado en la carta. Por su parte, el Licenciado López Castillo consulta si este proyecto se ha incorporado en las

Municipalidades, en tanto están prestando una cantidad importante de servicios; a lo que se le responde que por el momento se ha ido avanzando con instituciones del Órgano Ejecutivo y entidades Autónomas, por lo que será a futuro que se incorporen a las Municipalidades pues además como sector es bastante amplio. Finalmente, los miembros del Consejo Consultivo agradecen la presentación efectuada. **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 toma la palabra y expresa que si bien es positivo que se estén incorporando nuevas acciones y proyectos en la institución, recomienda que la Defensoría se enfoque en temas que a su juicio son relevantes, tales como la búsqueda de cooperación a través de la generación de proyectos importantes; buscar resolver aspectos de otras áreas, tales como lo relativo al Tribunal Sancionador; así como también enfocarse en aquellos aspectos que mejoren la imagen institucional. La Licenciada Cruz de Amaya expresa que se encuentra satisfecha con los nuevos proyectos impulsados por la institución, resaltando que siempre se está innovando, lo cual demuestra que la Defensoría tiene una actitud muy proactiva; y a la vez sugiere que se retome el tema de los servicios que presta el Tribunal Sancionador, por lo que recomienda la búsqueda de cooperación, a fin de encontrar - por ejemplo-, colaboración para la adquisición de un sistema que permita dar seguimiento al estatus de los casos en dicha sede. El Licenciado Salazar expresa que el tema de la cooperación se ha trabajado bastante, por lo que se les realizará una presentación para que conozcan el trabajo que se ha desarrollado en este tema, así también se solicitará al Tribunal Sancionador para que les presente lo pertinente. El Ingeniero Aragón Molina sugiere que, en el tema de cooperación, también podría buscarse en los organismos de integración como la Secretaría de Integración Económica Centroamericana –SIECA-. Por su parte, la Licenciada Cruz de Amaya reitera lo relativo a la búsqueda de cooperación en el SIECA, señalando que es una buena oportunidad pues el titular actual es salvadoreño. El Ingeniero Ochoa Córdova señala que respecto a las reformas a la Ley de Protección al Consumidor, podría considerarse incorporar mejoras en lo relativo al Tribunal Sancionador. Finalmente, el Licenciado Salazar agrega que, en lo relativo al sistema para el Tribunal Sancionador, actualmente se está trabajando un nuevo Sistema de Atención de Controversias de Consumo –SARA-, en el que se ha considerado incorporar lo relativo al seguimiento de los casos en el Tribunal Sancionador. **PUNTO SEIS: CIERRE.** No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a diez horas cincuenta 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 Víctor Aragón Molina

José Adalberto López Castillo