**ACTA N° 09/ 2023**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO NUEVE / DOS MIL VEINTITRÉS.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, a las nueve horas treinta minutos del once de mayo de dos mil veintitrés. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Ana Teresa Vargas de Alvarado, Elmer Orlando Gómez Campos, Oscar Alberto Alfaro Santos, José Adalberto López Castillo y José Víctor Aragón Molina. No estuvieron presente Gerardo Daniel Henríquez Angulo y Deysi Lorena Cruz de Amaya quienes presentaron su respectiva excusa. También estuvo presente el Licenciado Ricardo Salazar, Presidente de la Defensoría del Consumidor. Dada la ausencia del Presidente 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 Ana Teresa Vargas de Alvarado. La Presidenta del Consejo Consultivo en funciones procedió a dar inicio a la reunión ordinaria en la que se desarrolló la agenda siguiente:1) Verificación de quórum; 2) Aprobación de la agenda; 3) Lectura y aprobación de actas anteriores; 4) Presentación del Tema: “Resultados de la encuesta de hábitos y preferencias en el día de la madre dos mil veintitrés”; 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: APROBACIÓN DE LA AGENDA.** Los miembros del Consejo Consultivo acordaron aprobar, por unanimidad, la agenda sometida a su consideración. **PUNTO TRES: LECTURA Y APROBACION DE ACTAS DE SESIONES ANTERIORES.** Se procedió a dar lectura al acta número ocho /dos mil veintitrés del Consejo Consultivo, correspondiente al día veinte de abril de dos mil veintitrés y concluida la lectura de la misma, quedo aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DEL TEMA “RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE HÁBITOS Y PREFERENCIAS EN EL DÍA DE LA MADRE** **DOS MIL VEINTITRÉS”**. La presentación estuvo a cargo de la Licenciada Rocío Aquino, Directora de Estudios de Consumo de la institución, quien desarrolla de manera muy detallada los puntos que se detallan a continuación: 1) Ficha técnica de la encuesta; 2) Desarrollo de cada una de las preguntas realizadas con sus respectivos resultados; 3) Consejos y Recomendaciones. Seguidamente, la Presidenta del Consejo Consultivo en funciones abrió el espacio para opiniones, comentarios, consultas o preguntas de los miembros del Consejo, por lo que consulta si a partir de la información obtenida en la encuesta se realizan acciones por parte de la Defensoría; a lo que se le indica que tal información es utilizada para la adopción de decisiones relevantes para la temporada, señala que por ejemplo al advertir que la mayoría de personas consultadas afirmaron que regalarían pasteles para la temporada, se desarrolló el “quien es quien en precios de pasteles y brazos gitanos”, para que estuviera a disposición de los consumidores y les permitiera adoptar decisiones informadas al respecto; así también en lo relativo a que la mayoría de consultados respondió que adquirirían sus respectivos regalos en centros comerciales, se buscó tener más presencia en estos durante la temporada. El Ingeniero Aragón Molina felicita por la encuesta señalando que produce una serie de datos interesantes que pueden servir para otros aspectos, como por ejemplo, la cantidad que gastaron para la celebridad, que en su mayoría se pagaría en efectivo, entre otros. Por ello, sugiere que se incrementen las preguntas que se realizan para el próximo año, para consultar – por ejemplo-, porque no celebra en restaurantes, para aquellos que celebran en casa. Por su parte, el Ingeniero Alfaro Santos consulta porque se limita la edad de los participantes a sesenta y un años; a lo que se le indica que no es que se haya limitado a esa edad, sino que la persona de mayor edad que la completó tenía esa edad. El Ingeniero Alfaro Santos sugiere que los resultados de la encuesta se segmenten por región, pues considera que se obtendrían datos diferentes, por ejemplo, en la forma de pago. A continuación, la Presidenta del Consejo Consultivo en funciones consulta si existe forma de medir o saber, los casos de aquellas personas que no terminan la encuesta; a lo que se le indica que puede ser posible que se conozca tal dato; sin embargo, lo tendría que consultar directamente con la Gerencia de Sistemas de la institución. El Ingeniero Aragón Molina sugiere que previo a completar la encuesta se informe el tiempo que se demorará en completarla, a los efectos que las personas sepan previamente de cuánto tiempo deberán disponer para ello; a lo que la Licenciada Aquino indica que ha tomado nota de la recomendación a fin de incluirla en la siguiente encuesta. Finalmente, los miembros del Consejo Consultivo agradecen la presentación realizada. **PUNTO CINCO: VARIOS. La** Presidenta del Consejo Consultivo en funciones pregunta a los demás miembros si existen otros temas a tratar, por lo que indican lo siguiente: 1) El Licenciado López Castillo informa sobre posible infracción a la Ley del Sistema de Tarjetas de Créditos, por parte de un proveedor denominado “Dermacenter”, cuyo establecimiento se encuentra ubicado en la colonia Escalón, Municipio de en San Salvador; a lo que se le indica que se remitirá tal información como un aviso de infracción a la unidad correspondiente, para que se realicen las acciones que conforme a derecho corresponda; 2) La Presidenta del Consejo Consultivo en funciones informa respecto de un caso vinculado con cuotas pagadas por padres de familia de instituciones del sector público para recibir clases de inglés, en el que no han podido acceder a las clases en referencia, no obstante el pago ya se ha efectuado, solicitando se le proporcione orientación respecto de las acciones que es posible adoptar en dicho caso; a lo que se le indica que, se le contactará posteriormente para conocer a detalle el caso y realizar las acciones que sean pertinentes.. **PUNTO SEIS: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las diez horas cuarenta y cinco 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.

Ana Teresa Vargas de Alvarado Elmer Orlando Gómez Campos

Oscar Alberto Alfaro Santos José Adalberto López Castillo

José Víctor Aragón Molina