**ACTA N° 16/ 2024**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO DIECISÉIS / DOS MIL VEINTICUATRO.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, a las nueve horas veinte minutos del veintinueve de agosto de dos mil veinticuatro. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Gerardo Daniel Henríquez Angulo, Deysi Lorena Cruz de Amaya, Ana Teresa Vargas de Alvarado, Elmer Orlando Gómez Campos, Oscar Alberto Alfaro Santos y José Víctor Aragón Molina. No estuvo presente José Adalberto López Castillo, quien presentó su respectiva excusa. También estuvo presente el Licenciado Ricardo Salazar, Presidente de la Defensoría del Consumidor. El Presidente del Consejo Consultivo 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 del acta anterior; 4) Presentación del Tema: “Presupuesto indicativo de la Defensoría del Consumidor dos mil veinticinco”; 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 quince /dos mil veinticuatro del Consejo Consultivo, correspondiente al día quince de agosto de dos mil veinticuatro y concluida la lectura de la misma, quedo aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DEL TEMA: “PRESUPUESTO INDICATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR DOS MIL VEINTICINCO**”. La presentación estuvo a cargo de la Licenciada Arely Rodríguez Coutts, Jefa de la Unidad Financiera Institucional, quien expone de forma muy detallada los aspectos siguientes: 1) Presupuesto Institucional dos mil veinticinco, según fuente de financiación; 2) Distribución por rubro: a) Escenario uno; b) Escenario dos; 3) Comparación de asignaciones presupuestarias para los años dos mil veinticuatro y dos mil veinticinco; y, 4) Proyección de Ingresos por el Tribunal Sancionador para el año dos mil veinticinco. Seguidamente, se abrió el espacio para opiniones, comentarios, consultas o preguntas de los miembros del Consejo, por lo que toma la palabra el Ingeniero Aragón Molina y consulta en que se invertirá en servicios y activos, a lo que se le indica que se han recolectado varios proyectos de varias unidades institucionales, así como también ha existido un incremento en la necesidad de adquirir servidores y ampliar el espacio en nube para los archivos institucionales, renovación de la flota vehicular, adquisición de equipo portátil para que personal de Vigilancia de Mercado pueda agilizar el ingreso de la información desde el campo y así evitar que su reingreso por otro personal en oficina, entre otros. Posteriormente, el Ingeniero Aragón Molina hace referencia a la evaluación de calidad de los productos que se realiza en el Laboratorio, pues estima que esto tiene un impacto muy positivo en la calidad de vida de los consumidores, razón por la que sugiere se amplíen a la realización de pruebas de calidad e inocuidad de los alimentos; al respecto se le indica que en lo relativo al Laboratorio se tiene un proyecto que pretende ampliar su alcance en el sentido de analizar otro tipo de productos además de los alimentos, sin embargo aclara que la ampliación al tema de la inocuidad no se tiene proyectado pues no configura competencia de la institución, no obstante la Defensoría si realiza acompañamiento en tales temas con la entidad competente. Por su parte, la Ingeniera Vargas de Alvarado consulta desde cuando es la proyección del monto de las multas que se ha estimado, a lo que se le indica que la consideración de las montos de multas impuestas parte de la fecha de la vigencia de la reforma de la Ley de Protección al Consumidor, pero se agrega que si hay sobrantes de los ingresos por ese rubro, estos no se pierden sino que pueden reasignarse para el ejercicio fiscal siguiente, añadiendo que después del primer año será más fácil tener el control del rastreo de tales recursos. El Ingeniero Alfaro Santos comenta que siempre se cumple con el presupuesto institucional, y que se ha hecho un gran esfuerzo en prever la ocurrencia de dos escenarios posibles, consultando además que tanto presupuesto se ha asignado a la atención de los consumidores; a ello se le informa que uno de los proyectos a impulsar va encaminado a tener un sistema que permita o facilite la consulta expedita de los casos por parte de los consumidores, es decir, se busca poner a disposición de los consumidores una plataforma para que la búsqueda y conocimiento del avance de los casos sea más ágil y expedita. El ingeniero Alfaro Santos consulta si se ha considerado incrementar los kioskos de atención, a lo que se le indica que se está buscando potenciar la atención no presencial. Por su parte, la Licenciada Cruz de Amaya comenta que hay pueblos o localidades con alto consumo, pero que se les dificulta la utilización de canales digitales para la presentación de reclamos, por lo que sugiere reforzar dicha atención, lo que estima podría realizarse mediante convenios con las municipalidades 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 toma la palabra el Ingeniero Alfaro Santos y comenta que ha tenido conocimiento que la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados -ANDA- ha iniciado en el Departamento de Sonsonate actividades tendentes a lograr el cambio obligatorio de medidores, independientemente de si se encuentran o no en buen estado. Por su parte, el Ingeniero Aragón comparte una experiencia similar que ocurrió en la colonia donde habita, aclarando que en su caso no se le obligó al cambio pues él pudo demostrar que el medidor se encontraba en buen estado, por ello, reitera la necesidad de incrementar la educación de los consumidores, a fin que puedan utilizar los canales o recursos que sean pertinentes para evitar cualquier tipo de abusos de proveedores. **PUNTO SEIS: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las diez horas con treinta 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 Deysi Lorena Cruz de Amaya

Ana Teresa Vargas de Alvarado Elmer Orlando Gómez Campos

Oscar Alberto Alfaro Santos José Víctor Aragón Molina