**ACTA N° 12/2015**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO DOCE/ DOS MIL QUINCE.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas treinta y cinco minutos del día nueve de julio de dos mil quince. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Carlos Roberto Ochoa, Xiomara Beatriz Hernández Arévalo, Mónica María Galdámez y Oscar Alberto Alfaro Santos No estuvieron presentes los señores Irma Yolanda Núñez Mancía, Deysi Lorena Cruz de Amaya, Miguel Ángel Rodríguez Arias y Francisco Díaz quienes presentaron su respectiva excusa. Tampoco estuvo presente la Presidenta de la Defensoría del Consumidor, Licenciada Yanci Urbina, por tener que atender otros compromisos laborales coincidentes con la hora y fecha programadas para esta sesión. Dada la ausencia de la Secretaria 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 tales funciones para la presente reunión, recayendo tal designación en Oscar Alberto Alfaro Santos. El Presidente del Consejo Consultivo procedió a dar inicio a la reunión y se desarrolló la agenda siguiente: 1) Verificación del quórum; 2) Presentación y aprobación de la agenda; 3) Lectura y aprobación de actas anteriores; 4) Presentación del Tema “Aspectos más relevantes del nuevo Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y del Libro denominado Criterios Jurisprudenciales de Protección al Consumidor; 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 ACTAS DE SESIÓN ANTERIOR.** Se procedió a dar lectura a las actas número diez / dos mil quince y once / dos mil quince, ambas del Consejo Consultivo correspondientes a los días once y veinticinco de junio de dos mil quince respectivamente, y concluida la lectura de las mismas, quedaron aprobadas por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DEL TEMA “ASPECTOS MÁS RELEVANTES DEL NUEVO REGLAMENTO DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEL LIBRO DENOMINADO CRITERIOS JURISPRUDENCIALES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”.** La presentación estuvo a cargo de la Doctora Paula Elena Olivares, Directora Jurídica de esta Defensoría. La Doctora Olivares indica que el nuevo Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor fue aprobado mediante el Decreto Ejecutivo número sesenta y ocho de fecha cinco de junio de dos mil quince, publicado en el Diario Oficial número ciento cuatro tomo cuatrocientos siete, de fecha diez del mismo mes y año, encontrándose vigente desde el diecinueve de junio del año en curso. Expresa que tal cuerpo normativo está conformado por ciento nueve artículos, a diferencia del anterior que fue emitido en el año dos mil seis, que poseía sesenta y cuatro artículos. Continua indicando que los aspectos relevantes que contiene el nuevo Reglamento de la Ley, se pueden mencionar los siguientes: a) En el artículo tres se regula que la institución dará apoyo a las personas consumidoras con discapacidad en la tramitación de su denuncia; b) En los artículos 5 al 8 se desarrolla minuciosamente el procedimiento para la toma de muestras de productos, requisitos del acta de la toma de muestras, análisis de muestras y destino final de éstas; c) En cuanto al título relativo a los intereses económicos y sociales, se desarrolla de los artículos nueve a treinta y cinco, en los cuales se regulan la forma de cálculo de intereses para créditos y compraventa a plazos, la definición de comisión a fin de desarrollar el artículo doce-A de la Ley y establecimiento de las condiciones para que sea exigible el pago de una comisión, la forma de ejercer el derecho de retracto ante el proveedor y ante esta Defensoría, el desarrollo de las gestiones indebidas de cobro y las características que debe contener la autorización para compartir información personal y crediticia, entre otros temas importantes; d) El título relativo al Derecho a la Información, se desarrolla en los artículos treinta y ocho a cuarenta y seis, destacando lo siguiente: la obligatoriedad de ciertas instituciones de informar a esta Defensoría sobre regulaciones de productos dentro de un plazo de ocho días hábiles y la exigencia de entregar documentación específica en la adquisición de viviendas, relativas a las características constructivas del bien, estándares de construcción, materiales empleados, entre otras; e) En lo referente al título denominado “Desarrollo de Atribuciones para empleados y funcionarios de la Defensoría del Consumidor”, se establece detalladamente este capítulo relacionado con actuaciones de funcionarios y empleados de la Defensoría en el desarrollo de su trabajo, lo que va del artículo cuarenta y ocho al cincuenta y tres; f) Finalmente, en los artículos sesenta y tres al noventa se ha desarrollado un título relativo a los Procedimientos a realizar, entre los que pueden destacarse los siguientes: que las actas mediante las cuales los funcionarios de la institución hagan constar las actuaciones que realicen harán fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente su inexactitud o falsedad, que la Institución deberá remitir a la autoridad competente de la Administración Pública cualquier petición que los ciudadanos hayan hecho ante la Defensoría, no siendo ésta la competente, y, que el Centro de Solución de Controversias está obligado a verificar el cumplimiento de los acuerdos suscritos por las partes a través de los medios alternos de solución de controversias. Posteriormente, la Doctora Olivares procede a comentar aspectos importantes sobre la presentación del Libro “Criterios Jurisprudenciales de Protección al Consumidor”, destacando que es una compilación de resoluciones definitivas emblemáticas emitidas por el Tribunal Sancionador de esta Institución, cuyo objetivo es contribuir a facilitar el mejor conocimiento y comprensión del Derecho administrativo aplicado para tutelar los derechos de las personas consumidoras. Continúa expresando que es una iniciativa que se da en el marco de la conmemoración de los diez años de existencia de tal Tribunal y de la Institución en general. Destaca que la estructura del Libro gira en torno a algunos de los temas centrales del Derecho de consumo, tales como: el concepto de consumidor, publicidad, etiquetado, cláusulas y prácticas abusivas, garantías, derecho de retracto, servicios financieros, transporte aéreo y turismo, servicios de agua, entre otros. Agrega que también se incluye un apartado en que se recogen los principales criterios relacionados a los aspectos procesales y con el derecho administrativo sancionador. Expresa que tal jurisprudencia contribuye a la seguridad jurídica haciendo más previsibles tanto las actuaciones de los órganos de la Defensoría del Consumidor, como también el comportamiento de los particulares que intervienen en las relaciones de consumo. Finalmente, indica que se espera que esta compilación cumpla una función práctica y pedagógica para el conocimiento del Derecho de Consumo en el País. Los Miembros del Consejo Consultivo agradecen la presentación, mostrándose muy complacidos con la vigencia del nuevo Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor, y en ese sentido expresan si se les puede proporcionar un ejemplar del mismo, a lo que se les comenta que por el momento aún se están elaborando los ejemplares pero que si ya se encuentra a disposición para descargarse en la página web de la Defensoría. Los Miembros del Consejo Consultivo también felicitan a la Defensoría del Consumidor por la realización de eventos como la presentación del Libro “Criterios Jurisprudenciales de Protección al Consumidor”, pues buscan proteger los intereses y derechos de las personas consumidoras, así como contribuir a una cultura de consumo en el País lo que indudablemente es de gran beneficio para todos. **PUNTO CINCO: VARIOS.** El Presidente del Consejo Consultivo manifiesta que considera conveniente hacer una revisión de la calendarización de los temas que se han cubierto hasta el momento, a fin de dar cobertura a los mismos. Asimismo, el Presidente del Consejo Consultivo pregunta a los demás miembros si existe algún otro tema a tratar, a lo que los demás responden que no hay otros puntos pendientes a tratar. **PUNTO SEIS: CIERRE.** No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las once horas y veinte 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.

Carlos Roberto Ochoa Xiomara Beatriz Hernández Arévalo

Mónica María Galdámez Oscar Alberto Alfaro Santos