**ACTA N° 11 / 2016**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO ONCE / DOS MIL DIECISÉIS.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas cuarenta minutos del día nueve de junio de dos mil dieciséis. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Carlos Roberto Ochoa, Miguel Ángel Rodríguez Arias, Deysi Lorena Cruz de Amaya, Xiomara Beatriz Hernández Arévalo, Mónica María Galdámez y Oscar Alberto Alfaro Santos. No estuvieron presente Irma Yolanda Núñez Mancía y Francisco Díaz quienes presentaron su respectiva excusa. También estuvo presente la Presidenta de la Defensoría del Consumidor, Licenciada Yanci Urbina. 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 dicha designación en Mónica María Galdámez. 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 del acta anterior; 4) Presentación de los temas: a) “Principales resultados de la Defensoría del Consumidor junio dos mil quince – mayo dos mil dieciséis”; y, b) “Presupuesto de la Defensoria del Consumidor para el año dos mil diecisiete”; 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 diez / dos mil dieciséis del Consejo Consultivo, correspondiente al día veintiséis de mayo de dos mil dieciséis y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO. PRESENTACIÓN DE LOS TEMAS: a) “PRINCIPALES RESULTADOS DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR JUNIO DOS MIL QUINCE – MAYO DOS MIL DIECISÉIS”**. La presentación estuvo a cargo del Licenciado Fausto Valladares, Jefe de la Unidad de Comunicaciones de esta Defensoría. El Licenciado Valladares inicia la presentación detallando los montos económicos totales por sector en casos individuales y colectivos que la institución recuperó a favor de más de cuarenta y cuatro mil noventa y cuatro personas consumidoras. Posteriormente, procede a puntualizar los logros obtenidos correspondientes a los seis primeros sectores más denunciados por la ciudadanía, que son: servicios financieros, agua potable, vehículos, telecomunicaciones, sector inmobiliario y electrodomésticos. A continuación explica que más de sesenta y ocho mil consumidores ejercieron sus derechos, lo que especifica por sector y por género. En lo relacionado con la vigilancia de mercado, puntualiza la cantidad de inspecciones realizadas por sector, así como aquellas en las que se encontró hallazgo de incumplimiento a la Ley de Protección al Consumidor. Destaca que se incrementó la cantidad de inspecciones efectuadas y que disminuyó el porcentaje de hallazgos de incumplimiento a la Ley en un doce punto dos por ciento respecto del período anterior. A continuación, explica lo relacionado con la protección de la salud y seguridad en el consumo, señalando que los principales incumplimientos a la ley son: productos vencidos, productos sin precio a la vista y productos sin fecha de caducidad; y, además detalla los análisis de calidad, inocuidad, contenido neto y etiquetado, general y nutricional que fueron efectuados en el período. Finalmente, el Licenciado Valladares explica de manera muy detallada lo referente a sondeos de precios, protección jurídica de las personas consumidoras, fomento de la participación ciudadana, educación para el consumo, sistema de gestión de la calidad y las publicaciones efectuadas por la institución para dicho período. El Presidente del Consejo Consultivo abre a ronda de preguntas y opiniones, por lo que toma la palabra la Licenciada Heredia y expresa que para el sector privado es importante conocer el detalle de normativa técnica que fue divulgado en los talleres que se efectuaron por la Defensoría, por lo que el Licenciado Valladares procede a puntualizar la normativa técnica que fue divulgada, así como el número de personas y empresas participantes en los mismos. Por su parte, la Licenciada Galdámez indica que considera que es un resultado muy relevante que se haya disminuido el porcentaje de hallazgos de incumplimiento respecto del año anterior. B) “**PRESUPUESTO DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR PARA EL AÑO DOS MIL DIECISIETE**”. La presentación estuvo a cargo de la Licenciada Areli Rodríguez, Jefa de la Unidad Financiera Institucional de esta Defensoría, quien inicia su ponencia explicando que es un presupuesto indicativo que se está previendo pues se ha considerado el techo establecido para el año anterior; y, presenta en primer lugar una comparación de las asignaciones para los períodos dos mil quince, dos mil dieciséis y dos mil diecisiete, especificando los cuatro los rubros principales que conforman el presupuesto, que son: remuneraciones, bienes y servicios, gastos financieros y activo fijo. A continuación procede a detallar cada uno de los rubros indicados, puntualizando a su vez cada una de las cuentas que forman parte de cada rubro. Finalmente, la Licenciada Rodríguez especifica los montos del presupuesto que componen cada rubro, destacando que el rubro remuneraciones representa el ochenta y cinco punto dos por ciento del presupuesto de la Defensoría. La Licenciada Urbina indica que adicionalmente han existido modificaciones legales que han impactado en el presupuesto de la institución, como han sido las modificaciones en la normativa que regula los viáticos que se pagan al personal así como el incremento en la cuota que se cancela al Instituto Salvadoreño del Seguro Social, pues a pesar que los gastos se incrementaron, el presupuesto asignado se conservó en la misma cantidad sin considerar tales incrementos. El Presidente del Consejo Consultivo abre a ronda de preguntas y opiniones, por lo que toma la palabra la Licenciada Heredia y sugiere que la institución busque cooperación extranjera a fin de aumentar los ingresos asignados. En esa línea, el Presidente del Consejo Consultivo propone que la Defensoría busque refuerzos económicos en la Unión Europea. Posteriormente, los miembros del Consejo Consultivo acuerdan apoyar la solicitud al Ministerio de Hacienda para que se otorgue de refuerzo presupuestario a la institución, a fin que dicha cartera de Estado lo tenga en consideración. Los miembros del Consejo Consultivo agradecen las presentaciones efectuadas. **PUNTO CINCO: VARIOS.** El Presidente del Consejo Consultivo pregunta a los demás miembros si existe algún otro tema a tratar, a lo que los referidos miembros contestan que no hay temas pendientes a tratar. La Licenciada Urbina toma la palabra y explica a los miembros del Consejo Consultivo que durante el mes de julio de este año, se efectuarán los diferentes eventos de rendición de cuentas de la institución, por lo que indica que oportunamente se les proporcionarán las fechas respectivas y además explica las modificaciones y requerimientos adicionales que al respecto se han efectuado por parte de la Secretaría de Participación, Transparencia y Anticorrupción. **PUNTO SEIS: CIERRE.** No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las once horas quince 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 Miguel Ángel Rodríguez Arias

Deysi Lorena Cruz de Amaya Xiomara Beatriz Hernández Arévalo

Mónica María Galdámez Oscar Alberto Alfaro Santos