**ACTA N° 19 / 2016**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO DIECINUEVE / DOS MIL DIECISÉIS.**En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán,a las diez horas del día seis de octubre de dos mil dieciséis. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor:Carlos Roberto Ochoa, Deysi Lorena Cruz de Amaya, Miguel Ángel Rodríguez Arias, Xiomara Beatriz Hernández Arévalo y Oscar Alberto Alfaro Santos.No estuvieron presentes Francisco Díaz, Irma Yolanda Núñez Mancía yMónica María Galdámez 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 dela 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 tal función 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 del acta anterior; 4) Presentación del tema “Servicios Descentralizados en la Defensoría del Consumidor. Período dos mil cinco–dos mil dieciséis”; 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 dieciocho / dos mil dieciséis del Consejo Consultivo, correspondiente al día veintidós de septiembre de dos mil dieciséis y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DEL TEMA “SERVICIOS DESCENTRALIZADOS EN LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR. PERÍODO DOS MIL CINCO- DOS MIL DIECISÉIS”**. La presentación estuvo a cargo de la Licenciada Diana Carolina Castro, Jefa de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados de esta institución, quien inicia la presentación proporcionando una breve explicación de la conceptualización de la descentralización de los servicios, así como los antecedentes y pilares estratégicos, destacándose que para el año dos mil nueve solamente se encontraban en funcionamiento tres oficinas ubicadas en San Salvador, San Miguel y Santa Anta. Posteriormente, explica a detalle la estrategia de descentralización que ha desarrollado la institución, que son: a) Cuatro Centros de Solución de Controversias; b) Diez ventanillas departamentales; c) Call Center 910; d) Defensoría Móvil; e) Cinco medios electrónicos; f) Seis ventanillas especializadas en Ciudad Mujer; y, g) Festivales del Buen Vivir. A continuación, indica de forma muy detallada las atenciones tramitadas por cada oficina desde el año dos mil cinco a la fecha, posteriormente puntualiza en el tipo de atención recibida por cada oficina, así como en las denuncias y gestiones cerradas, con devolución y monto recuperado, para el período ya mencionado. Continúa indicando las atenciones procesadas a través de medios descentralizados, detallando la forma de recepción que puede ser por medios electrónicos, defensorías móviles y ventanillas descentralizadas y de Ciudad Mujer, las que luego explica de forma desglosada por tipo de atención. Finalmente, detalla las denuncias, gestiones cerradas y montos recuperados de las atenciones descentralizadas así como las atenciones realizadas por ventanilla para el período ya mencionado. El Presidente del Consejo Consultivo abre a ronda de preguntas y comentarios, por lo que toma la palabra el ingeniero Rodríguez y sugiere que debería tramitarse con las entidades competentes que los montos de las multas impuestas por la institución sean reasignadas al Presupuesto de la misma. Por su parte, la Licenciada Hernández Arévalo sugiere que deberían buscarse alianzas con asociaciones de consumidores locales, con la finalidad de mejorar el servicio y aumentar las atenciones brindadas. El ingeniero Alfaro Santos sugiere que se debería de identificar y registrar las causales por las cuales no proceden las denuncias y los casos son cerrados, a fin de optimizar la información. Finalmente los miembros del Consejo Consultivo agradecen la presentación. **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. **PUNTO SEIS: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las once horas treinta 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.

FIRMAS:

Carlos Roberto Ochoa Deysi Lorena Cruz de AmayaMiguel Ángel Rodríguez Arias

Xiomara Beatriz Hernández Arévalo Oscar Alberto Alfaro Santos