**ACTA N° 8 / 2017**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO OCHO/ DOS MIL DIECISIETE.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas del ocho de junio de dos mil diecisiete. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Carlos Roberto Ochoa, Irma Yolanda Núñez Mancía, Miguel Ángel Rodríguez Arias, Mónica María Galdámez y Oscar Alberto Alfaro Santos. No estuvieron presentes Francisco Díaz, Deysi Lorena Cruz de Amaya y Xiomara Beatriz Hernández Arévalo quienes presentaron su respectiva excusa. También estuvo presente la Presidenta de la Defensoría del Consumidor, Licenciada Yanci Urbina. 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 “Informe de Logros junio dos mil dieciséis – mayo 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 siete / dos mil diecisiete del Consejo Consultivo, correspondiente al día cuatro de mayo de dos mil diecisiete y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO**: **PRESENTACIÓN DEL TEMA “INFORME DE LOGROS JUNIO DOS MIL DIECISÉIS – MAYO DOS MIL DIECISIETE”.** La presentación estuvo a cargo de la Presidenta de la Defensoría del Consumidor, Licenciada Yanci Urbina, quien inicia su presentación segmentándola en siete temas, que desarrollan los principales logros de la institución en el período comprendido de junio dos mil dieciséis a mayo de dos mil diecisiete. Los temas que desarrolla detalladamente la Licenciada Urbina, son los siguientes: a) Atenciones brindadas a las personas consumidoras; b) Protección económica de las personas consumidoras; c) Ejercicio de la potestad sancionadora; d) Protección jurídica de las personas consumidoras; e) Transparencia de precios, proporcionando información socialmente útil; y, f) Acercamiento de servicios con calidad y calidez. El Presidente del Consejo Consultivo abre a ronda de preguntas y consultas, por lo que toma la palabra el Ingeniero Alfaro Santos y expresa que felicita a la Presidenta de la Defensoría y a todo el personal de la institución por ser una de las primeras instituciones en dar el ejemplo de efectuar su correspondiente rendición de cuentas, así como por el buen desempeño realizado para cumplir con los objetivos propuestos, los cuales cada vez producen mejores resultados. Agrega también, que en nombre de las asociaciones de consumidores expresa su disposición para ser tomadas en cuenta dentro de los planes de difusión de la Ley de Protección al Consumidor. Por su parte, la Licenciada Núñez Mancía expresa que se une a las felicitaciones manifestadas y a la vez aprovecha para recomendar que se visibilice más el trabajo con las asociaciones de consumidores, en el sentido que estos expongan los aportes que realizan en la promoción, educación y defensa de consumidores y consumidoras, pues considera que se debe aprovechar más el recurso de las referidas asociaciones en varios temas que la institución realiza. Añade también la Licenciada Núñez Mancía, que en lo relativo al tema de precios de alimentos de la canasta básica alimentaria, es importante que haya bajos precios en el mercado, por lo que sugiere la realización de un estudio en conjunto con el Ministerio de Agricultura para analizar también los costos de producción, ya que los productores han reportado pérdidas por el bajo precio de los alimentos, lo que tampoco es conveniente en tanto se desestimula la producción, lo que a su vez conlleva al riesgo de que los precios nuevamente se incrementen, en perjuicio de las personas consumidoras. Los miembros del Consejo Consultivo expresaron su opinión favorable sobre el informe de logros presentado, reconocieron la labor del personal de la institución, felicitando a la Presidenta por la claridad y responsabilidad con que se realizó la presentación así como las respuestas a las inquietudes planteadas, para finalmente realizar las recomendaciones siguientes: a) Considerar la posibilidad de una reforma legal a la Ley de Protección al Consumidor que desarrolle disposiciones especiales sobre los derechos de los consumidores en el tema de los servicios de telecomunicaciones; b) Sobre la base de la experiencia en los temas que más reclaman las personas consumidoras, identificar aquellos aspectos que deberían ser tomados en cuenta en las normas técnicas que de conformidad con la ley deberá emitir la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones; y, c) Realizar una mayor difusión y divulgación de los casos resueltos por la intervención de la Defensoria, relacionados con cobros indebidos, como por ejemplo los resultados favorables que se obtienen de la aplicación de los medios alternos de solución de conflictos con la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados – ANDA-, para que la ciudadanía conozca sobre la atención de estos reclamos y sus resultados. **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 diez horas 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.

Carlos Roberto Ochoa Irma Yolanda Núñez Mancía

Miguel Ángel Rodríguez Arias Mónica María Galdámez

Oscar Alberto Alfaro Santos