**ACTA N° 13/2015**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO TRECE/ DOS MIL QUINCE.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas treinta minutos del día veintitrés de julio de dos mil quince. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Carlos Roberto Ochoa, Deysi Lorena Cruz de Amaya, Miguel Ángel Rodríguez Arias, Francisco Díaz, Mónica María Galdámez y Oscar Alberto Alfaro Santos. No estuvieron presentes las señoras Irma Yolanda Núñez Mancía y Xiomara Beatriz Hernández Arévalo quienes presentaron su respectiva excusa. Estuvo presente también 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 tal 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 del Tema “Avances e implementación de la Especialización en materia de consumo, tales como: economía doméstica y finanzas para no financieros”; 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 doce / dos mil quince del Consejo Consultivo correspondiente al día nueve de julio de dos mil quince, y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DEL TEMA “AVANCES E IMPLEMENTACIÓN DE LA ESPECIALIZACIÓN EN MATERIA DE CONSUMO, TALES COMO: ECONÓMÍA DOMÉSTICA Y FINANZAS PARA NO FINACIEROS”.** La presentación estuvo a cargo del Licenciado Julio Osegueda, Director del Centro de Solución de Controversias de esta Defensoría. El Licenciado Osegueda inicia explicando los antecedentes para el tema de la estrategia de especialización de la institución, indicando que más del sesenta por ciento de las atenciones que se proporcionan son clasificadas como asesorías, que además muchas de ellas se perfilan como afectaciones a intereses de las personas consumidoras que no tienen un tratamiento legal, como problemas de mora, malas elecciones de compras o un mal manejo de las finanzas personales. Por ello, el Licenciado Osegueda manifiesta que se ha considerado necesario brindar una atención integral que procure ir más allá de la ley y proveer respuestas técnicas, no necesariamente jurídicas para atender una problemática planteada. Señala también, que se ha identificado la necesidad de fortalecer el conocimiento técnico jurídico de los equipos que brindan atención al público a fin de disminuir o erradicar errores en la clasificación de atenciones. Continúa el Licenciado Osegueda detallando que en razón de lo anterior, es que en la estrategia de especialización se ha considerado fortalecer siete áreas específicas, que son: servicios financieros, atención al público, derecho de consumo, agua potable, telecomunicaciones, inmuebles y comercio electrónico. Señala que para llevar a cabo tal estrategia, es necesario conocer tanto el funcionamiento de cada sector de los mencionados en el Mercado como su regulación, para así brindar una asesoría integral que resuelva las necesidades de las personas consumidoras. Destaca el Licenciado Osegueda, que para llevar a cabo la estrategia de especialización que se pretende, se ha enfocado en siete aspectos que deben desarrollarse con los empleados y funcionarios de la institución que han sido escogidos para la especialización en las diferentes áreas priorizadas, selección que se ha efectuado tomando en consideración sus respectivas capacidades y aptitudes técnicas, así como sus características personales. Posteriormente, el Licenciado Osegueda procede a explicar detalladamente en que consiste cada una de estas siete áreas, que son: selección de las personas a especializar; investigación bibliográfica; investigación práctica refiriéndose a atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor; potenciación de capacidades; sistematización de inteligencia institucional; multiplicación de conocimiento y seguimiento estilo mentoring. Detalla también, que tal especialización se iniciará con el personal del Centro de Solución de Controversias de San Salvador, pero que posteriormente será replicado en las oficinas de la Defensoría del Consumidor en las Regionales ubicadas en San Miguel y Santa Ana, a quienes se les dará el seguimiento necesario para lograr la estrategia de especialización. Los Miembros del Consejo Consultivo agradecen la presentación y felicitan a la institución por tan interesante proyecto que redundará en un óptimo servicio para las personas consumidoras. **PUNTO CINCO: VARIOS.** El Presidente del Consejo Consultivo pregunta si hay algún otro punto que tratar, por lo que toma la palabra la Licenciada Urbina e informa a los miembros del Consejo Consultivo que en la semana del diecisiete al veintiuno de agosto de este año, se estará desarrollando la semana del consumidor, con ocasión de la conmemoración del décimo aniversario de la Ley de Protección al Consumidor y con ello de la institución, por lo que les comenta que cada día de esa semana se efectuarán diferentes eventos a los que se le invita cordialmente, agregando que oportunamente se les hará llegar la calendarización correspondiente a fin que puedan asistir a los mismos. La Licenciada Urbina puntualiza que incluso se ha confirmado la asistencia del Licenciado Jaime Delgado, quien es un experto en el tema de protección al consumidor y miembro del Parlamento de Perú, siendo un importante referente en la materia de Derecho de Consumo a nivel Latinoamericano. Agrega también la Licenciada Urbina que ya se está preparando todo lo relativo a la participación de la Defensoría para la temporada de la vacaciones agostinas, en donde delegados de la institución estarán brindando los servicios de la Defensoría del Consumidor al interior de la Feria Consuma, que se desarrollará del treinta y uno de julio al nueve de agosto del año en curso, en las instalaciones del Centro Internacional de Ferias y Convenciones de El Salvador, conocido como CIFCO. Finalmente, la Licenciada Urbina comenta que aún cuando el Ministerio de Hacienda no ha efectuado el requerimiento para la presentación del Presupuesto de la Institución para el año dos mil dieciséis, el mismo ya se está trabajando, por lo que propone a los miembros del Consejo Consultivo que puede efectuarse una sesión extraordinaria cuyo único punto sea la exposición y desarrollo del contenido del referido Presupuesto. Los miembros del Consejo Consultivo aceptan la propuesta y acuerdan por unanimidad que se realice una sesión extraordinaria cuyo único punto sea el referente al Presupuesto para el año dos mil dieciséis de la Defensoría del Consumidor, y que se lleve a cabo el próximo miércoles veintinueve de julio de dos mil quince a partir de las catorce horas. **PUNTO SEIS: CIERRE.** No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las once horas 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.

Carlos Roberto Ochoa Deysi Lorena Cruz de Amaya

Miguel Ángel Rodríguez Arias Francisco Díaz

Mónica María Galdámez Oscar Alberto Alfaro Santos