**ACTA N° 3/2016**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO TRES / DOS MIL DIECISÉIS.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas treinta y cinco minutos del día once de febrero 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, Francisco Díaz, Irma Yolanda Núñez Mancía y Oscar Alberto Alfaro Santos. No estuvieron presente Xiomara Beatriz Hernández Arévalo y Mónica María Galdámez 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 “La Implementación de la nueva Política Nacional 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 ACTA DE SESIÓN ANTERIOR.** Se procedió a dar lectura al acta número dos / dos mil dieciséis del Consejo Consultivo, correspondiente al día veintiocho de enero de dos mil dieciséis y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO. PRESENTACIÓN DEL TEMA: “LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NUEVA POLÍTICA NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR“.** La presentación estuvo a cargo del Doctor Abraham Mena y del Ingeniero Carlos Vargas, Asesor Económico de la Presidencia y Jefe de la Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales, ambos de esta Defensoría, respectivamente. Inicia la presentación el Doctor Mena realizando una retrospectiva del origen de la necesidad de tener una Política Nacional del Protección al Consumidor, en ese sentido indica que desde el mes de marzo de dos mil diez, se recibió el mandato presidencial de elaborar una política de Estado cuyo objetivo era mejorar el bienestar de las personas consumidoras protegiendo sus derechos e intereses a través del efectivo funcionamiento del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, la que sería realizada previa consulta de los sectores privados, empresariales y con las organizaciones civiles involucradas en este tema, lo que abarcaría del año dos mil diez al dos mil veinte. Continúa expresando que para materializar el mandato recibido, se empezó con la implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor para los años dos mil diez a dos mil catorce, estableciéndose seis ejes principales, veinticuatro lineamientos, ciento tres acciones y treinta y cuatro instituciones del sector público articuladas para el cumplimiento de tal fin, explicando a detalle en que consiste cada uno de estos aspectos. Posteriormente, puntualiza el cumplimiento del referido Plan por cada uno de sus seis ejes, así como explicando a detalle las acciones cumplidas, en proceso y las que no fueron iniciadas, concluyendo que dicho Plan tuvo un nivel de implementación del noventa y cuatro punto veinte por ciento. En este punto, inicia su presentación el Ingeniero Vargas, quien detalla el nuevo Plan de Implementación de la Política de Protección al Consumidor para los años dos mil quince dos mil diecinueve. Detalla los insumos clave que fueron tomados en cuenta para actualizar el Plan de Implementación, entre los que menciona el informe de evaluación del Plan de Implementación anterior y el borrador del Plan Quinquenal de Desarrollo dos mil catorce – dos mil diecinueve, entre otros relevantes. Posteriormente, efectúa una explicación comparativa de ambos Planes de Implementación detalladas por eje principal, indicando que el Plan de Implementación para los años dos mil quince a dos mil diecinueve actualiza y retoma setenta y tres acciones del anterior e incorpora quince nuevas, totalizando la cantidad de ochenta y ocho acciones. Luego de esto, el ingeniero Vargas procede a puntualizar los resultados obtenidos para el año dos mil quince, expresando que con dichos resultados ya se ha perfilado un cumplimiento del veintisiete punto treinta por ciento del Plan de Implementación vigente. Se confiere la palabra a cada uno de los miembros del Consejo Consultivo, quienes manifiestan su opinión respecto de los avances de cada una de las actividades y los ejes respectivos de la Política de Implementación, resaltándose la importancia que el Ministerio de Salud asuma un rol más protagónico en el tema que le corresponde y la posibilidad de creación de una aplicación que le permita a los consumidores denunciar de forma inmediata cualquier tipo de incumplimiento a la norma de protección al consumidor. En este punto, la Licenciada Urbina toma la palabra y detalla los diferentes mecanismos de atención con que se cuentan en la institución indicando que si bien no son propiamente una aplicación, si cumplen similares funciones como la inmediatez de la denuncia, tales como las atenciones brindadas mediante redes sociales y el teléfono nueve diez que permiten dar atenciones de forma expedita y en horarios extendidos y continuos. Finalmente, los miembros del Consejo Consultivo agradecen la presentación efectuada, felicitando a la Defensoría por los esfuerzos realizados. **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 diez 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.

**RUBRICAS:**

Carlos Roberto Ochoa Miguel Ángel Rodríguez Arias Deysi Lorena Cruz de Amaya

Francisco Díaz Irma Yolanda Núñez Mancía Oscar Alberto Alfaro Santos