**ACTA N° 6 / 2016**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO SEIS / DOS MIL DIECISÉIS.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas cuarenta y dos minutos del día treinta y uno de marzo de dos mil dieciséis. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Carlos Roberto Ochoa, Francisco Díaz, Miguel Ángel Rodríguez Arias, Deysi Lorena Cruz de Amaya, Xiomara Beatriz Hernández Arévalo, Mónica María Galdámez y Oscar Alberto Alfaro Santos. No estuvo presente Irma Yolanda Núñez Mancía quien presentó 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 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 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: “Directrices de las Naciones Unidas para la 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 cinco / dos mil dieciséis del Consejo Consultivo, correspondiente al día diez de marzo de dos mil dieciséis y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO. PRESENTACIÓN DEL TEMA: “DIRECTRICES DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**. La presentación estuvo a cargo de la Doctora Paula Elena Olivares, Directora Jurídica de la Institución, quien inicia detallando los antecedentes históricos ocurridos en el marco de la creación de las Directrices de Naciones Unidas sobre Protección al Consumidor. Posteriormente, la Doctora Olivares explica la metodología de trabajo que se desarrolló en el proceso de revisión de las Directrices, lo que tuvo lugar durante el período comprendido del año dos mil doce al dos mil quince. Continúa detallando el contenido de las nuevas Directrices aprobadas, explicando los aspectos más relevantes de la resolución de la Asamblea General de Naciones Unidas. En concreto, detalla cada uno de los aspectos adicionados en las nuevas Directrices, que son los siguientes: ámbito de aplicación; principios para unas buenas prácticas comerciales; políticas nacionales para la protección al consumidor; solución de controversias y compensación; comercio electrónico; servicios financieros; medidas relativas a los ámbitos de energía, servicios públicos y turismo; mecanismo institucional internacional; acuerdos institucionales y funciones del grupo intergubernamental de expertos en derecho y política de protección del consumidor. El Presidente del Consejo Consultivo abre a ronda de preguntas, por lo que los miembros del Consejo proceden a manifestar sus dudas e interrogantes relacionadas con el tema, las cuales son oportunamente evacuadas. Posteriormente, el Presidente del Consejo Consultivo propone que la Defensoría del Consumidor podría realizar una labor de seguimiento para la implementación de las nuevas Directrices, iniciando con identificar cuáles de éstas ya se cumplen en nuestro País y respecto de aquellas que aún no se cumplen, se podría efectuar un plan de trabajo en que se detalle las acciones que se tomarán para lograr su implementación, el cual podría canalizarse a través del Ministerio de Relaciones Exteriores. Por su parte, el Licenciado Díaz sugiere que con ocasión de la aprobación de estas nuevas Directrices de Naciones Unidas, la Defensoría del Consumidor inicie una campaña de divulgación en la que se delimite la información que debe ser trasladada, pues debe atender a un lenguaje comprensible para ser proporcionada a consumidores y proveedores, haciendo énfasis en estas nuevas obligaciones que se han adquirido y que deben ser cumplidas. Además, el Licenciado Díaz expresa que con relación al tema del comercio electrónico, en caso de violaciones a los derechos del consumidor, un solo Estado difícilmente puede solventar casos como ese, indicando que cuando se trata de incumplimientos de proveedores la solución al mismo es en conjunto con los demás Estados, por lo que exhortó tanto al resto de miembros del Consejo Consultivo como a la Defensoría del Consumidor a reflexionar sobre la forma adecuada para que problemas de este tipo sean solventados en el futuro, en defensa de los derechos de las personas consumidoras. Finalmente, los miembros del Consejo Consultivo agradecen la presentación efectuada. **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 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.

**RUBRICAS:**

Carlos Roberto Ochoa Francisco Díaz

Miguel Ángel Rodríguez Arias Deysi Lorena Cruz de Amaya

Xiomara Beatriz Hernández Arévalo Mónica María Galdámez

Oscar Alberto Alfaro Santos