**ACTA N° 13/2016**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO TRECE / DOS MIL DIECISÉIS.** En las instalaciones del Hotel Real Intercontinental, en San Salvador, a las nueve horas treinta minutos del día siete de julio de dos mil dieciséis. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Carlos Roberto Ochoa, Deysi Lorena Cruz de Amaya, Irma Yolanda Núñez Mancía, Miguel Ángel Rodríguez Arias, Francisco Díaz, Xiomara Beatriz Hernández Arévalo, Mónica María Galdámez y Oscar Alberto Alfaro Santos.También estuvo presente la Presidenta de la Defensoría del Consumidor, Licenciada Yanci Urbina. Siendo éste el lugar y día señalados para llevar a cabo el evento “Informe de Labores de la Defensoría del Consumidor, junio dos mil quince a mayo dos mil dieciséis”, efectuado en el marco de la rendición de cuentas del segundo año de labores del Gobierno de la República, por lo que al coincidir la fecha y hora de celebración de la misma con la sesión de Consejo Consultivo prevista, los miembros del referido Consejo acordaron llevar a cabo su reunión ordinaria en dicho lugar, aprovechando la trascendencia de los temas a tratar. Por ello, se procedió a dar inicio a la reunión y se desarrolló la agenda siguiente: 1) Verificación del quórum; 2) Presentación del “Informe de Labores de la Defensoría del Consumidor, junio dos mil quince a mayo dos mil dieciséis”; y, 3) 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 DEL “INFORME DE LABORES DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR, JUNIO DOS MIL QUINCE A MAYO DOS MIL DIECISÉIS**”. Dicha presentación estuvo a cargo de la Presidenta de la Defensoría del Consumidor, Licenciada Yanci Urbina, quien segmentó su presentación en catorce rubros en los que se explica al detalle los principales logros de la institución en el período comprendido de junio dos mil quince a mayo de dos mil dieciséis. Los catorce rubros desarrollados por la Licenciada Urbina fueron los siguientes: a) Atenciones brindadas a la ciudadanía; b) Protección del bolsillo de las personas consumidoras; c) Ejercicio de la Potestad Sancionadora; d) Protección jurídica de las personas consumidoras; e) Fortaleciendo la vigilancia de mercados; f) Transparentando precios, proporcionando información socialmente útil; g) Acercamiento de los Servicios con calidad y calidez; h) Educación para el consumo y participación ciudadana; i) Coordinación efectiva del Sistema Nacional de Protección al Consumidor: seis años en acción; j) Relaciones institucionales y cooperación internacional; k) Liderazgo en transparencia institucional; l) Comunicación institucional con la ciudadanía; m) Fortalecimiento y desarrollo institucional; y n) Ejecución Presupuestaria. A continuación se procedió a dar inicio a la fase de participación ciudadana, etapa en la que las personas consumidoras asistentes al evento efectuaron sus respectivas consultas y comentarios relacionados con el informe de labores de la institución. Los miembros del Consejo Consultivo manifestaron su satisfacción con la presentación tan detallada respecto del desempeño de la institución en el período comprendido de junio dos mil quince a mayo dos mil dieciséis, efectuada de manera magistral por la Licenciada Urbina, en el que se destacan los relevantes avances en la protección de los Derechos de la personas consumidoras que la institución ha desarrollado en el último año, tales como la disminución de hallazgos de incumplimiento a la normativa que protege los intereses de los consumidores respecto del año anterior, así como la numerosa participación de las personas consumidoras a dicho evento, la cual consideran muy positiva. Sugieren además que para eventos de rendición de cuentas futuros el resumen del informe de labores de la institución se realice de forma menos técnica, a fin que sea más comprensible al público asistente. Finalmente, instan a que la institución continúe efectuando tan loable labor con el compromiso por la protección de los Derechos de las y los consumidores, tal como lo ha venido realizando. **PUNTO CUATRO: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las once horas y 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 Deysi Lorena Cruz de Amaya

Irma Yolanda Núñez Mancía Miguel Ángel Rodríguez Arias

Francisco Díaz Xiomara Beatriz Hernández Arévalo

 Mónica María Galdámez Oscar Alberto Alfaro Santos