**ACTA N° 1 / 2017**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO UNO / DOS MIL DIECISIETE.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas treinta minutos del día diecinueve de enero de dos mil diecisiete. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Carlos Roberto Ochoa, Deysi Lorena Cruz de Amaya, Miguel Ángel Rodríguez Arias, Irma Yolanda Núñez Mancía, Xiomara Beatriz Hernández Arévalo, Mónica María Galdámez y Oscar Alberto Alfaro Santos. No estuvo presente Francisco Díaz quien presentó 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) Calendarización de reuniones y propuesta de temas a desarrollar durante el año dos mil diecisiete; 5) Tema “Resultados de la Defensoría Navideña y Black Friday dos mil dieciséis”; 6) Varios; y, 7) 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 veinticinco / dos mil dieciséis del Consejo Consultivo, correspondiente al día quince de diciembre de dos mil dieciséis y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO**: **CALENDARIZACIÓN DE REUNIONES Y PROPUESTA DE TEMAS A DESARROLLAR DURANTE EL AÑO DOS MIL DIECISIETE.** Los miembros del Consejo Consultivo discutieron sobre la calendarización de sesiones, teniendo en cuenta lo dispuesto en la Ley de Protección al Consumidor, así como los días festivos y las actividades de la Defensoría a las cuales también se convoca generalmente. Los miembros del Consejo Consultivo aprueban el calendario anexo y acuerdan que a partir de esta fecha se entenderán convocados para las fechas programadas, que se llevarán a cabo en día jueves y en horario de las nueve horas treinta minutos, pero la Defensoría les enviará un recordatorio de la reunión. Asimismo, los miembros del Consejo Consultivo aprobaron una propuesta de temas anexo para el año dos mil diecisiete, pero solicitan que se incorporen los siguientes temas relativos a: “Comercio Electrónico”, “Cambio de señal en la Televisión Digital, en relación con los derechos de los consumidores” y “Código de Autorregulación en materia de alimentos y bebidas alcohólicas”. **PUNTO CINCO**: **PRESENTACIÓN DEL TEMA “RESULTADOS DE LA DEFENSORÍA NAVIDEÑA Y BLACK FRIDAY DOS MIL DIECISÉIS”**. La presentación estuvo a cargo del Licenciado Ricardo Salazar, Director de Vigilancia de Mercado de la institución, quien desarrolla ampliamente los resultados del Plan Black Friday y Defensoría Navideña, destacando el número de atenciones brindadas, los principales sectores atendidos y motivos de reclamación. Posteriormente, el Licenciado Salazar presenta un resumen de la información generada para divulgar a los consumidores con motivo de las campañas en mención, entre las que destacan los estudios sobre *el quién es quién en los costos de las remesas, pollos, chompipollos, uvas y manzanas.* A continuación, explica los resultados obtenidos de la realización de distintas encuestas efectuadas con el propósito de medir los hábitos de consumo en la temporada navideña, datos que fueron insumo para analizar y efectuar una comparación con los resultados de años anteriores. Luego de esto, dio a conocer el resultado de las inspecciones realizadas, identificando en consecuencia, por sector, los principales incumplimientos a la Ley de Protección al Consumidor. Finalmente, se detalla la labor realizada por la Defensoría a través de las Defensorías Móviles en los principales centros comerciales o puntos de aglomeración de consumidores en nuestro país, así como toda la actividad de comunicación y difusión efectuada por la institución durante el Plan Black Friday y Defensoría Navideña y las acciones generadas a partir de la misma. El Presidente del Consejo Consultivo abre a ronda de preguntas y consultas, las cuales son evacuadas oportunamente. La Licenciada Urbina expresa que durante el año dos mil diecisiete la protección de todos los sectores es importante, no obstante se priorizarán acciones en los sectores de telecomunicaciones, servicios financieros, abordando además  con un enfoque especial el tema de alimentos relacionado con la calidad y hábitos de consumo,  potencializando las acciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, en especial lo dispuesto en el artículo ciento trece de la Ley General de Educación. Los miembros del Consejo Consultivo felicitan a la Defensoría por las acciones realizadas y recomiendan que en las temporadas de alto consumo, se canalice trabajo en conjunto con las asociaciones de consumidores, a fin de sumar esfuerzos y obtener mejores resultados **PUNTO SEIS: 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 SIETE: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las once 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 Deysi Lorena Cruz de Amaya

Miguel Ángel Rodríguez Arias Irma Yolanda Núñez Mancía

Xiomara Beatriz Hernández Arévalo Mónica María Galdámez

Oscar Alberto Alfaro Santos