**ACTA N° 16/2015**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO DIECISEIS / DOS MIL QUINCE.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas treinta minutos del día diez de septiembre de dos mil quince. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Carlos Roberto Ochoa, Francisco Díaz, Xiomara Beatriz Hernández Arévalo y Oscar Alberto Alfaro Santos. No estuvieron presentes Deysi Lorena Cruz de Amaya, Miguel Ángel Rodríguez Arias, Irma Yolanda Núñez Mancía y Mónica María Galdámez 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 Xiomara Beatriz Hernández Arévalo. 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 sobre “Protección al Consumidor en el Comercio Electrónico”; 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 quince / dos mil quince del Consejo Consultivo, correspondiente al día veintisiete de agosto de dos mil quince, y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DEL TEMA** **“PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN EL COMERCIO ELECTRONICO**”**.** Previo a iniciar con el desarrollo del tema, la Licenciada Urbina toma la palabray hace una presentación completa sobre el perfil académico y profesional del Licenciado Douglas Yanez, responsable de realizar la presentación sobre el tema “Protección al Consumidor en el Comercio Electrónico”, en el marco de la especialización que el referido Técnico Legal de la Dirección Jurídica de esta institución, recibió en Perú en el pasado mes de junio de este año. A continuación, el Licenciado Douglas Yánez inicia su presentación agradeciendo la oportunidad brindada por parte de la Presidenta de la Institución, pues fue designado para asistir al primer programa de especialización en Protección al Consumidor en el Comercio Electrónico, realizado en la ciudad de Lima, Perú, del quince al diecinueve de junio de dos mil quince, Organizado por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), en cooperación con el programa Competencia y Protección al Consumidor en América Latina (COMPAL), de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD). Indica que el objetivo de tal programa era el intercambio de información y experiencias prácticas acerca del Comercio electrónico, destacando la importancia de soluciones legales a escala nacional e internacional. Detalla que al programa asistieron representaciones de diferentes países que cuentan con Agencias de Protección al Consumidor, tales como: Costa Rica, Colombia, Chile, Ecuador, México, República Dominicana, Paraguay, Perú y El Salvador. Continúa desarrollando la metodología impartida en el curso de especialización, que incluyó el desarrollo de temas como: la conceptualización del Comercio electrónico, sus modalidades, ventajas y desventajas, los Principios Generales del Derecho Europeo de los contratos aplicable al Comercio electrónico, la experiencia en Estados Unidos respecto de la regulación de la publicidad y el mercadeo, así como también los principales modelos de regulación sobre Comercio electrónico en Colombia y México, la prueba en el Comercio electrónico, la competencia actual que sobre el tema posee la Defensoría del Consumidor, finalizando con las recomendaciones efectuadas para garantizar efectivamente los derechos de las personas consumidoras en El Salvador. Finalmente, agrega que dentro del alcance del programa se había establecido que los beneficiarios del curso tenían que desarrollar actividades de divulgación al interior de la institución a la que representan bajo la metodología impartida por parte del INDECOPI, debiendo de rendir informes a dicha escuela, lo que expresó ya había sido efectuado. Los miembros del Consejo Consultivo realizan varias consultas sobre el tema expuesto, las cuales fueron atendidas y evacuadas por el Licenciado Yánez. Posteriormente, los miembros del Consejo Consultivo agradecen la presentación y felicitan a la Defensoría del Consumidor por los esfuerzos efectuados a fin de lograr una óptima especialización del personal, que redunda en una mejor atención para las personas consumidoras. **PUNTO CINCO: VARIOS.** El Presidente del Consejo Consultivo pregunta a los demás miembros si existe algún otro tema a tratar, a lo que los demás responden que no hay otros puntos pendientes a tratar.En este punto, toma la palabra la Licenciada Urbina y les informa de una manera detallada sobre el caso seguido por esta institución contra CrediQ, S.A. de C.V., que ha culminado con la presentación de una denuncia oficiosa interpuesta ante el Tribunal Sancionador, por la existencia de conductas que posiblemente constituyen infracciones a la Ley de Protección al Consumidor, la cual fue efectivamente admitida por el Tribunal Sancionador recientemente. Del mismo modo, la Licenciada Urbina informa sobre la participación de la Defensoria del Consumidor en la Sesión de la Comisión Financiera de la Asamblea Legislativa llevada a cabo el nueve de septiembre del año en curso, con ocasión de ciertas reformas que se está evaluando realizar a la Ley de Regulación de los Servicios de información sobre el Historial de Crédito de las personas, con la finalidad de mejorar en la protección de los derechos de las personas consumidoras. Finalmente, detalla que en el marco de aplicación de tal cuerpo normativo se ha recibido una cantidad considerable de denuncias que han culminado con la imposición de las multas respectivas. **PUNTO SEIS: CIERRE.** No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las once horas y veinticinco 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 Francisco Díaz

Xiomara Beatriz Hernández Arévalo Oscar Alberto Alfaro Santos