**ACTA N° 18/2015**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO DIECIOCHO / DOS MIL QUINCE.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas treinta minutos del día diecinueve de noviembre de dos mil quince. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Carlos Roberto Ochoa, Irma Yolanda Núñez Mancía, Miguel Ángel Rodríguez Arias, Monica María Galdámez y Oscar Alberto Alfaro Santos. No estuvieron presentes Francisco Díaz, Deysi Lorena Cruz de Amaya y Xiomara Beatriz Hernández Arévalo quienes presentaron su respectiva excusa. Tampoco estuvo presente la Presidenta de la Defensoría del Consumidor, Licenciada Yanci Urbina, en razón de encontrarse fuera del País en misión oficial. 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) Presentaciones sobre los temas siguientes: a) Avances sobre el proceso de devolución Banco Davivienda Salvadoreño, S.A.; y, b) Actuaciones de la Defensoría del Consumidor ante las Salas de la Corte Suprema de Justicia; 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 diecisiete / dos mil quince del Consejo Consultivo, correspondiente al día veinticuatro de septiembre de dos mil quince y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DE LOS TEMAS: a)**  **AVANCES SOBRE EL PROCESO DE DEVOLUCIÓN BANCO DAVIVIENDA SALVADOREÑO, S.A.** La presentación estuvo a cargo del Licenciado Ricardo Salazar, Director de Vigilancia de Mercado de la institución, quien comienza su exposición relatando los antecedentes del caso, indicando que el veintiséis de junio del año en curso la Sala de lo Contencioso Administrativo emitió una sentencia estimatoria para los intereses de los consumidores, pues se estableció la obligación de devolver a estos la suma de cuatrocientos veintinueve mil doscientos treinta y nueve dólares con once centavos. Agrega, que ante ese fallo favorable la Defensoría del Consumidor ha sostenido reuniones con el banco para conocer el proceso de devolución respectivo así como también para sentar posición en mecanismos de mejora y efectiva garantía de los consumidores e informar los mecanismos de vigilancia que se pondrán en marcha. Continúa el Licenciado Salazar explicando a detalle los distintos beneficiarios así como el mecanismo de devolución establecido. Indica también que la implementación del proceso de devolución inició el pasado diecisiete de septiembre y explica a detalle todas las acciones efectuadas por el banco para realizar la respectiva devolución. Posteriormente, puntualiza las acciones impulsadas por esta Defensoría, que incluyen aspectos legales, de verificación y comunicacionales. Finalmente, expresa que según lo informado por el banco, al treinta y uno de octubre de este año, se ha devuelto aproximadamente el veinte por ciento del monto total que corresponde a once mil ciento sesenta y cinco clientes. Los miembros del Consejo Consultivo realizan preguntas sobre el proceso de devolución las cuales son oportunamente evacuadas. b) **ACTUACIONES DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR ANTE LAS SALAS DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA**. La presentación estuvo a cargo de la Doctora Paula Elena Olivares, Directora Jurídica de la Defensoría del Consumidor. La Doctora Olivares inicia exponiendo que la Presidenta de la Defensoría, en representación y defensa de los derechos de las personas consumidoras ha efectuado acciones en las Salas de lo Constitucional y de lo Contencioso Administrativo. Detalla que en el caso de la Sala de lo Constitucional, a lo largo del año dos mil quince ha presentado cinco demandas de amparo contra la Sala de lo Contencioso Administrativo, ya que en todos esos casos se emitieron sentencias que declararon la ilegalidad de las resoluciones del Tribunal Sancionador, en detrimento de los intereses y el derecho de propiedad de los consumidores, pues todos los casos eran contra instituciones que prestan servicios financieros en los que se comprobó que habían efectuado cobros contrarios a la Ley de Protección al Consumidor y por ende ilegales. Posteriormente, procede a explicar con detalle los antecedentes de cada uno de los casos, las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor y constitucionales que se han transgredido, las cantidades totales cobradas indebidamente así como las multas impuestas por tales infracciones. Expresa que de las cinco demandas interpuestas, cuatro de ellas ya han sido admitidas con la correspondiente medida cautelar. A continuación, detalla que en la Sala de lo Contencioso Administrativo, se ha mostrado parte la señora Presidenta como tercera coadyuvante del Tribunal Sancionador, en defensa y representación de los derechos difusos de los consumidores, en cuatro procesos iniciados por diferentes proveedores que se dedican a la venta de granos básicos, en específico de frijol, que fueron investigados oficiosamente en el año dos mil diez, constatándose que el incremento del frijol no fue generado por una escasez del producto, sino por artificios o maniobras efectuadas por estos, razón por la que fueron sancionados por el Tribunal Sancionador. La Doctora Olivares puntualiza los datos específicos de cada uno de los casos y expresa que además se pidió a la Sala la agilización de cada uno de los procesos, así como la emisión de sentencias favorables a los intereses de los consumidores, en razón de la trascendencia de los casos. Finalmente, detalla que la señora Presidenta de la Defensoría también ha presentado escrito en la mencionada Sala, actuando en representación y defensa del colectivo de consumidores favorecidos con la sentencia emitida contra el banco Davivienda, a fin que se emita un pronunciamiento a favor de la Defensoría para que el referido banco devuelva las cantidades respectivas a aquellos consumidores cuyas cuentas se han considerado como prescritas por el banco, pues a la fecha existe una discrepancia en este punto, por lo que procede a explicar detalladamente la posición asumida por la institución, que siempre procura el beneficio de los consumidores. El Presidente del Consejo abre a ronda de preguntas ante la presentación realizada y cada uno de los miembros procede a hacer sus respectivas consultas sobre el tema, las cuales son evacuadas y además sugieren que a fin de optimizar en la educación sobre temas financieros a los consumidores, se podría incorporar en la página web de la institución algún vínculo en el que se coloquen temas de interés a los consumidores, como preguntas frecuentes acerca de los servicios financieros, actualización de normativa aplicable, entre otros temas trascendentes. Los miembros del Consejo Consultivo se dan por satisfechos con las presentaciones efectuadas y felicitan a la Defensoría por las diferentes acciones ejercidas tanto con entes privados como en instancias judiciales, para procurar la defensa de los derechos económicos de las personas consumidoras en el tema de los servicios financieros. **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. **PUNTO SEIS: CIERRE.** No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las once horas y veinte 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 Irma Yolanda Núñez Mancía

Miguel Ángel Rodríguez Arias Monica María Galdámez

Oscar Alberto Alfaro Santos