**ACTA N° 21 / 2016**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO VEINTIUNO / DOS MIL DIECISÉIS.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las diez horas cinco minutos del día tres de noviembre de dos mil dieciséis. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Carlos Roberto Ochoa, Deysi Lorena Cruz de Amaya, Miguel Ángel Rodríguez Arias, Xiomara Beatriz Hernández Arévalo y Oscar Alberto Alfaro Santos. No estuvieron presentes Francisco Díaz, Irma Yolanda Núñez Mancía y Mónica María Galdámez, quienes presentaron su respectiva excusa. También estuvo presente 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 tal función 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 “Manual de Buenas Prácticas para la Protección de los Intereses de las Personas Consumidoras en sus relaciones con los Proveedores”; 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 veinte / dos mil dieciséis del Consejo Consultivo, correspondiente al día veinte de octubre de dos mil dieciséis y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DEL TEMA “MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS INTERESES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS EN SUS RELACIONES CON LOS PROVEEDORES”**. La presentación estuvo a cargo del Licenciado José Emiliano Arévalo, Técnico Legal de la Dirección Jurídica de esta institución, quien inicia la presentación explicando los aspectos característicos de los Manuales de Buenas Prácticas, posteriormente detalla las ventajas y beneficios que se producen con la adopción de tales Manuales. A continuación, expresa los objetivos del Manual de Buenas Prácticas, las diferentes definiciones que se desarrollan en el mismo, el comportamiento ético de los proveedores y la aplicación y cumplimiento del Manual. Posteriormente, explica el contenido del Manual de Buenas Prácticas, indicando que está conformado por cinco capítulos, que son: 1) Sobre el Derecho a la Información; 2) Sobre la Publicidad; 3) Sobre el Derecho de Seguridad; 4) Sobre la Protección de los intereses económicos; y 5) Sobre el Derecho a Reclamar, lo que explica detalladamente. El Presidente del Consejo Consultivo abre a ronda de preguntas, por lo que el ingeniero Rodriguez Arias consulta como se incentiva a que los proveedores se adhieran al Manual de Buenas Prácticas, ante lo que se le indica que uno de los incentivos es la entrega de un sello por parte de la Defensoría a aquellos que se han adicionado, lo que les genera prestigio a los proveedores en la comercialización de sus bienes o servicios, debido a las buenas practicas que se efectúan al interior de su respectiva empresa. Por su parte, la Licenciada Cruz de Amaya expresa que el incentivo de las buenas prácticas en los proveedores es un tema muy interesante y de mucho provecho, tanto para proveedores como para consumidores que se ven beneficiados con los mismos, a su vez sugiere que se tome en consideración la incorporación de un libro de quejas en los establecimientos de los proveedores, así como también que se realice la difusión entre los proveedores para incentivar su adhesión. Finalmente los miembros del Consejo Consultivo agradecen la presentación. **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. En este punto toma la palabra la Licenciada Urbina quien sugiere a los miembros del Consejo, que se realice una sesión extraordinaria sobre el tema referente al “Plan de Verificación de las condiciones de contratación en el transporte aéreo”, por parte del Doctor Enrique Mena quien es un especialista en Derecho Administrativo y de Consumo, razón por la que los miembros del Consejo Consultivo acuerdan que se programe dicha sesión extraordinaria para el próximo jueves diez de los corrientes, a partir de las nueve treinta de la mañana en las instalaciones de la Defensoría. **PUNTO SEIS: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las once horas 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 Deysi Lorena Cruz de Amaya

Miguel Ángel Rodríguez Arias Xiomara Beatriz Hernández Arévalo

Oscar Alberto Alfaro Santos