**ACTA N° 9 / 2017**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO NUEVE / DOS MIL DIECISIETE.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas cincuenta minutos del veintidós de junio de dos mil diecisiete. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Carlos Roberto Ochoa, Irma Yolanda Núñez Mancía, Deysi Lorena Cruz de Amaya, Miguel Ángel Rodríguez Arias, Francisco Díaz, Mónica María Galdámez y Oscar Alberto Alfaro Santos. No estuvo presente Xiomara Beatriz Hernández Arévalo 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) Presentación del Tema “Servicios Descentralizados de octubre de dos mil cinco a mayo de dos mil diecisiete”; 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 ocho / dos mil diecisiete del Consejo Consultivo, correspondiente al día ocho de junio de dos mil diecisiete y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO**: **PRESENTACIÓN DEL TEMA “SERVICIOS DESCENTRALIZADOS DE OCTUBRE DE DOS MIL CINCO A MAYO DE DOS MIL DIECISIETE”.** La presentación estuvo a cargo de la Licenciada Lucrecia Fuentes, Directora de Descentralización de la institución, quien inicia su presentación explicando a detalle cada una de las formas de atención de servicios que la Defensoría realiza a lo largo del País, lo que incluye Centros de Solución de Controversias, ventanillas ubicadas en Gobernaciones, Ciudad Mujer y Casa de la Cultura y Convivencia, así como la línea directa de atención nueve diez. Posteriormente, la Licenciada Fuentes explica las atenciones totales proporcionadas por la institución durante el período indicado, lo que detalla por oficina, por tipo de atención y por devolución o monto recuperado. A continuación, procede a informar la totalidad de atenciones brindadas por la Defensoría durante el período en estudio, proporcionadas a través de los distintos medios descentralizados, detallándolo posteriormente por tipo de atención y por devolución o monto recuperado. La Licenciada Fuentes indica también la cantidad de atenciones proporcionadas por ventanilla indicando a su vez las fechas de apertura de las mismas. Posteriormente, explica qué debe entenderse por ventanilla descentralizada, su funcionamiento, los elementos o recursos de que se dispone en éstas y la promoción que al efecto se ha realizado por la institución. Luego de esto, indica toda la información referente al lanzamiento del servicio de seis teléfonos directos, para finalmente expresar las próximas actividades programadas para continuar incrementando los diferentes servicios descentralizados en la institución. El Presidente del Consejo Consultivo abre a ronda de preguntas y consultas, por lo que consulta si las oficinas regionales de la Defensoría poseen o no la misma estructura que la del Centro de Solución de Controversias de San Salvador, a lo que la Licenciada Fuentes, contesta que la estructura es diferente y procede a explicar a detalle las mismas. El Licenciado Díaz consulta si la categoría de monto recuperado o devolución, se refiere únicamente a montos económicos o si se comprenden también otras pretensiones, a lo que la Licenciada Fuentes contesta que para obtener tal información y alimentar dicha categoría en nuestra base de datos, se consulta a los consumidores el monto estimado de su denuncia, pero que cuando se trata de servicios es posible que no pueda cuantificarse, por lo que en ese caso no se coloca monto recuperado o devolución. La Licenciada Cruz de Amaya consulta respecto del resultado obtenido de las atenciones que esta institución proporcionaba en la Procuraduría General de la República, y al respecto la Licenciada Fuentes procede a explicar que se había suscrito un convenio con tal institución para proporcionar el servicio desde la Procuraduría, pero que el resultado del proyecto no fue provechoso y en ese sentido se decidió dar por finalizado el referido convenio. El ingeniero Alfaro Santos pregunta cuánto es el tiempo estimado para procesar una denuncia que ha sido realizada en una ventanilla descentralizada, a lo que la Licenciada Fuentes expresa que el tiempo varía dependiendo si la persona que atiende la denuncia es o no funcionaria de la Defensoría, pues en caso de ser externa, se tiene un período estimado de veinticuatro horas para que se realice el contacto efectivo con el consumidor; pero si lo efectúa personal interno, el procesamiento e inicio del mismo es en el mismo momento. El ingeniero Alfaro Santos expresa que la ventanilla descentralizada correspondiente al departamento de Sonsonate se encuentra ubicada en la Gobernación, pero que dicho lugar es de poca afluencia para la población, por lo que sugiere se considere la posibilidad de trasladarla a la Casa de la Cultura de Sonsonate o colocar un teléfono directo nueve diez, al respecto la Licenciada Fuentes expresa que se realizarán las diligencias pertinentes para analizar la viabilidad de la sugerencia realizada. La Licenciada Núñez Mancía sugiere que a través de las distintas asociaciones de consumidores se solicite su colaboración en la promoción de los servicios que proporciona la institución, o bien esta sea solicitada luego de finalizadas las capacitaciones o talleres que se realizan por la Defensoría, a lo que la Licenciada Fuentes indica que se explorarán las posibilidades para ello. Los miembros del Consejo Consultivo agradecen la presentación efectuada y felicitan a la institución por los avances en la descentralización y acercamiento de los servicios a la población. **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. Por su parte, la Licenciada Urbina toma la palabra y les informa que ese mismo día se ha recibido notificación por parte de la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, de la sentencia definitiva de amparo dictada en el proceso referencia cuatrocientos cincuenta y tres dos mil quince, interpuesta por la institución contra la Sala de lo Contencioso Administrativo y el Banco Cuscatlán, Sociedad Anónima, que resultó favorable para las personas consumidoras en tanto se reconoció el derecho fundamental de propiedad de dicho colectivo, procediendo a explicar los detalles más relevantes del caso. Los miembros del Consejo Consultivo felicitan a la Presidenta de la Defensoría y su equipo técnico por dicho resultado favorable y le instan a continuar en la defensa de los derechos e intereses de las personas consumidoras. **PUNTO SEIS: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las once horas 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

Deysi Lorena Cruz de Amaya Miguel Ángel Rodríguez Arias

Francisco Díaz Mónica María Galdámez

Oscar Alberto Alfaro Santos