**ACTA N° 6 / 2018**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO SEIS / DOS MIL DIECIOCHO.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas cuarenta minutos del veintiséis de abril de dos mil dieciocho. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: César Augusto Calderón Flores, Carlos Roberto Ochoa Córdova, Deysi Lorena Cruz de Amaya, Elmer Orlando Gómez Campos, Oscar Alberto Alfaro Santos, José Victor Aragón Molina y José Adalberto López Castillo. No estuvo presente Francisco Enrique Díaz Rodríguez, 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: “Plan Operativo Anual dos mil dieciocho”. 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 cinco / dos mil dieciocho del Consejo Consultivo, correspondiente al día doce de abril de dos mil dieciocho y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO:** **PRESENTACIÓN DEL TEMA “PLAN OPERATIVO ANUAL DOS MIL DIECIOCHO**”. La Presentación estuvo a cargo de la Licenciada Yessenia Carolina Palma Pineda, de la Unidad de Planificación y Calidad de esta Institución, quien inicia su presentación explicando el mapa estratégico dos mil dieciséis – dos mil diecinueve de la Defensoría, para lo cual expone detalladamente las cuatro perspectivas definidas en la institución y su relación con los doce objetivos estratégicos de la misma. Posteriormente, procede a puntualizar los doce objetivos estratégicos y su relación con cuarenta y un indicadores que se han establecido, para finalmente explicar de forma detallada el Plan Operativo Anual del presente año, a partir de las ciento ocho iniciativas y quinientos setenta y cinco actividades que se han determinado para todas las Unidades que conforman la Defensoría. El Presidente del Consejo Consultivo abre a ronda de preguntas, por lo que toma la palabra la Licenciada Cruz de Amaya y consulta si el Plan Quinquenal de Desarrollo es el Plan que el Gobierno de la República realiza, a lo que se le responde que efectivamente es realizado por el Gobierno de la República y es transversal a todo el quehacer público, señalándose que el Plan Estratégico de la Defensoría está alineado al Plan Quinquenal en mención, y que tal información se encuentra disponible para toda la población. La Licenciada Cruz de Amaya consulta si al Plan Quinquenal de Desarrollo se le da seguimiento, a lo que se le responde que efectivamente se le da seguimiento pues se reporta de forma trimestral. Por su parte, el ingeniero Ochoa Córdova consulta cuantos programas posee el presupuesto por resultados de la Defensoría establecido según los lineamientos proporcionados por el Ministerio de Hacienda, a lo que se le responde que el presupuesto propuesto por la Institución tiene un programa compuesto de cinco subprogramas, en los cuales se ha incluido todo el quehacer institucional. A continuación, el ingeniero Alfaro Santos pregunta si la publicación del Plan Quinquenal de Desarrollo se realiza en razón de lo establecido en la Ley de Acceso a la Información Pública, a lo que la Licenciada Urbina responde que dicha publicación no es en atención a dicha normativa, sino que es una decisión del Gobierno de la República. El ingeniero Ochoa Córdova pregunta cómo se encuentra el Tribunal Sancionador respecto del cumplimiento de sus actividades, haciendo referencia a la mora de dicho Tribunal y señalando que la población no diferencia entre la Defensoría y el Tribunal Sancionador. La Licenciada Urbina señala que administrativamente el Tribunal Sancionador depende de la Presidencia de la Defensoría, pero que jurisprudencialmente es independiente e imparcial, razón por la que sus decisiones tienen un nivel de solidez alto, siendo ratificadas judicialmente. Añade la Licenciada Urbina que respecto a la publicación de resoluciones del Tribunal, debido a exigencias de la Ley de Acceso de Información Pública únicamente se publican las sentencias firmes, pero que además no se han tenido los recursos suficientes de talento humano para la clasificación y publicación de las resoluciones acorde a las exigencias de la Ley mencionada; sin embargo, señala que si es viable encontrar las resoluciones en la página web de la Defensoría. En lo relativo a la mora del Tribunal. la Licenciada Urbina indica que el número de casos que tramita dicho Tribunal comprende desde todas las inspecciones con hallazgo de incumplimiento a la Ley de Protección al Consumidor y demás normativa aplicable, que es un volumen de trabajo bastante alto, pues se realizan alrededor de cinco mil inspecciones al año de las cuales aproximadamente el sesenta y dos por ciento cumple la Ley; además, en el caso de las denuncias individuales que se tramitan en los Centros de Solución de Controversias, se atienden alrededor de diez mil denuncias anuales, de las cuales entre el tres al diez por ciento de estas, no logran un acuerdo en dicha fase razón por la cual son remitidas también al Tribunal, de ahí que, alrededor de cuatro mil casos al año son remitidos al Tribunal para el inicio del procedimiento sancionatorio, lo que constituye un volumen de casos realmente alto, siendo la plantilla de empleados insuficiente para la atención de tal demanda, por ello, aduce que se ha pedido reiteradamente refuerzo presupuestario y este no se ha obtenido; pero además – indica- hay que agregar que la entrada en vigencia de la nueva normativa referente a la Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa y demás que afecta el actuar de la Administración Pública, generan un impacto muy fuerte al Tribunal, produciendo la necesidad que se refuerce el personal, pero además de ello se requieren reformas a la Ley de Protección al Consumidor, referentes por ejemplo a que ciertos casos puedan resolverse de forma unipersonal y no colegiada, como se encuentra actualmente. Por su parte, el ingeniero Ochoa Córdova indica que en tanto el Plan de la Institución está alineado con el Plan Quinquenal de Desarrollo, este debería servir de guía para establecer el Plan de Trabajo del Consejo Consultivo. El Licenciado Gómez Campos toma la palabra y solicita que se conozcan las evaluaciones del Plan Operativo Anual cada seis meses. **PUNTO CINCO. VARIOS**. El Presidente del Consejo Consultivo pregunta a los demás miembros si existe algún otro tema a tratar, a lo que responden que no. Por su parte, la Licenciada Urbina toma la palabra y comenta que durante el mes de abril de este año, se notificaron tres sentencias definitivas de amparos interpuestos por la Presidencia de la Defensoría, cuyos resultados fueron favorables a la institución, los cuales se han incoado contra diferentes instituciones financieras, por lo que procedió a explicar de manera general el contenido de dichos casos. También señala, que fue notificado en este mes de abril una sentencia definitiva de amparo contra ley presentada por una institución financiera, contra el artículo doce –A de la Ley de Protección al Consumidor reformado en el año dos mil trece, razón por la que esta Defensoría participó en dicho proceso como tercera beneficiada con la normativa impugnada, cuyo resultado fue desfavorable a la entidad demandante, ratificándose la constitucionalidad de la norma impugnada, lo que es favorable a la Defensoría. Posteriormente, la Licenciada Urbina manifiesta su agradecimiento a los miembros del Consejo por todo lo que se ha compartido en materia de protección al consumidor, a lo largo de todo el tiempo que se encontró laborando en esta institución, que fueron alrededor de nueve años de los doce que tiene la Defensoría de funcionamiento y señala que ella además fue fundadora del Centro para la Defensa del Consumidor. Añade que el nombramiento de la persona que le sustituirá en la titularidad de la Defensoría aún se encuentra pendiente. El ingeniero Ochoa Córdova toma la palabra e indica que la Licenciada Urbina ha sido consecuente en su actuar desde que estaba en la sociedad civil hasta que retoma un cargo público en el Gobierno de la República, pues indica que en esta Defensoría hasta se gestiona contra entidades públicas, como por ejemplo la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados. –ANDA-, superando con su gestión las expectativas que se tenían, felicitándola por la nueva etapa profesional que iniciará próximamente. Por su parte, la Licenciada Cruz de Amaya toma la palabra e inicia agradeciendo a la Licenciada Urbina por su gestión en la Defensoría pues ha dejado un nivel de cumplimiento bastante alto, por lo que le expresa sus mejores deseos en la nueva etapa profesional que iniciará. El Licenciado Gómez Campos toma la palabra y ratifica las opiniones de los otros miembros del Consejo, agradeciéndole en nombre de las Asociaciones de Consumidores, indicándole que el resultado favorable en la elecciones pasadas en un reconocimiento general de la población a su gestión. Por su parte, el Presidente del Consejo Consultivo indica que la población premia a aquellos que trabajan bien, por lo que expresa que la Licenciada Urbina ha recibido un premio de parte de la población en atención a su excelente gestión, indicándole que ha sido un honor trabajar con ella en esta institución. **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.

César Augusto Calderón Flores Carlos Roberto Ochoa Córdova

Deysi Lorena Cruz de Amaya Elmer Orlando Gómez Campos

Oscar Alberto Alfaro Santos José Victor Aragón Molina

José Adalberto López Castillo