**ACTA N° 7 / 2018**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO SIETE / DOS MIL DIECIOCHO.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas treinta y cinco minutos del diecisiete de mayo de dos mil dieciocho. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: César Augusto Calderón Flores, Francisco Enrique Díaz Rodríguez, Elmer Orlando Gómez Campos, Oscar Alberto Alfaro Santos, José Victor Aragón Molina y José Adalberto López Castillo. No estuvieron presente Carlos Roberto Ochoa Córdova y Deysi Lorena Cruz de Amaya, quienes presentaron su respectiva excusa. También estuvo presente el Presidente de la Defensoría del Consumidor, Licenciado Ricardo Salazar. 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: “Principales Políticas a implementar por la Presidencia de la DC”. 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 seis / dos mil dieciocho del Consejo Consultivo, correspondiente al día veintiséis de abril de dos mil dieciocho y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO:** **PRESENTACIÓN DEL TEMA “PRINCIPALES POLÍTICAS A IMPLEMENTAR POR LA PRESIDENCIA DE LA DC**”. La presentación estuvo a cargo del Licenciado Ricardo Salazar, quien fue nombrado por el Presidente de la República como Presidente de la Defensoría a partir del dos de mayo de dos mil dieciocho para un nuevo período legal de funciones de cinco años, quien inicia su presentación exponiendo los detalles de su nombramiento y juramentación como Presidente de la institución, por lo que en este punto todos los miembros del Consejo Consultivo felicitan al Licenciado Salazar y proceden a presentarse. A continuación, continúa el Licenciado Salazar detallando lo relativo a su hoja de vida y a los dieciocho años de experiencia en este ámbito y otros relacionados siempre en el sector público. Luego de esto, expone las principales políticas que desarrollará durante su período de gestión, que son las siguientes: a) Fortalecer la prevención de abusos y afectación de derechos de los consumidores, potenciando y facilitando la participación ciudadana a través de la denuncia y avisos de infracción; b) Profundizar las acciones preventivas enfocadas a corregir las fallas en el mercado salvadoreño; c) Dar continuidad a las propuestas de fortalecimiento del marco normativo de protección al consumidor; d) Reforzar la difusión y promoción de los derechos de las personas consumidoras; e) Fomentar la participación ciudadana de manera activa y organizada para promover sus derechos; f) Continuar la labor de acercamiento de los servicios de la Defensoría a la población; g) Temas estratégicos priorizados: servicios financieros, medicamentos, telecomunicaciones (telefonía, televisión por cable e internet), alimentos y servicios básicos como: agua potable y energía eléctrica; y, h) Fortalecer y empoderar la actuación integrada de las instituciones gubernamentales que forman parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor. Posteriormente, procede a detallar las diferentes acciones de acercamiento que desde su nombramiento y juramentación como titular de la Defensoría ha tenido con el personal institucional, el Sistema Nacional de Protección al Consumidor, el Festival del Buen Vivir y con los medios de comunicación. El Presidente del Consejo Consultivo abre a ronda de preguntas, por lo que toma la palabra el Licenciado Díaz Rodríguez haciendo énfasis en las políticas descritas en las letras b) y d), expresando respecto de la primera que tomando en consideración que el Sistema Nacional de Protección al Consumidor es una instancia de potenciamiento para atención y resolución de problemas de las personas consumidoras, considera que es viable realizar un mejor trabajo conjunto entre la Superintendencia de Competencia y la Defensoría, a partir de la creación de un convenio mediante el cual sea viable compartir de forma sistemática y permanente estudios o investigaciones y resoluciones emitidas por ambas instituciones; respecto de la política descrita en la letra d), señala el Licenciado Díaz Rodríguez que es viable un reforzamiento de la difusión y promoción de los derechos de las personas consumidoras a través de medios no tradicionales, pues expresa que en la Superintendencia de Competencias se ha hecho uso de la difusión mediante las tecnologías de información, con poca inversión respecto de la que se requiere para los medios tradicionales, sugiriendo que se incluya en el presupuesto institucional ese tipo de promoción e indica que la Superintendencia podría compartir su experiencia a la Defensoría. Por su parte, el Licenciado Salazar expresa que en la institución si existe cobertura de aspectos comunicacionales en las redes sociales, pero que instruirá a la Unidad de Comunicaciones para que contacte a su homóloga en la Superintendencia de Competencia, a fin que puedan conocer su experiencia lo que permitirá mejorar y contribuir a las políticas mencionadas. El Licenciado Gómez Campos indica en lo relativo a la política reseñada en la letra f), que se considere como aliados estratégicos a las asociaciones de consumidores, señalando que existen alrededor de treinta y dos grupos entre asociaciones y comités de consumidores, que tienen la ventaja de conocer el territorio por lo que sugiere se programen más reuniones entre dichos grupos y la Defensoría, para el intercambio de información y así prestar una mejor contribución en beneficio de las personas consumidoras. El Licenciado Salazar expresa que institucionalmente existe una apuesta importante a los casos colectivos, por lo que a través de las asociaciones de consumidores se puede lograr una contribución relevante a través del intercambio de información, para así fortalecer la labor de las asociaciones en el territorio, pues desde ahí se podrán identificar temas importantes y estratégicos que atender. Por su parte, el ingeniero Alfaro Santos señala sobre la política señalada en la letra b), relacionada con profundizar en acciones preventivas, que en muchas ocasiones existen productos cuya utilización se encuentra prohibida en otros países lo que es señalado en el producto, tales como las luces LED para automóviles, pero que en nuestro país se encuentran siendo comercializados por lo que consulta si la Unidad de Calidad y Seguridad de la institución que conoce respecto del tema de la regulación técnica puede estudiar respecto del riesgo o peligro de dichos productos y proponer a la entidad regulatoria correspondiente la realización de una advertencia sobre el uso de estos productos. El ingeniero Aragón Molina señala que en lo relacionado a los productos que se encuentra prohibido utilizar en países en el exterior, pero que no se encuentra prohibido su uso en El Salvador y por ello ingresan al país, la entidad competente para dicho análisis debería ser el Ministerio de Hacienda a través de la Dirección General de Aduanas y no esta Defensoría. Añade el ingeniero Aragón Molina que la acreditación de los procedimiento que realiza la Defensoría proporciona seguridad en la gestión institucional, indicando que se encuentra en la disposición de colaborar en los referente a los temas del Sistema de Gestión de Calidad. El Licenciado Salazar expresa que la Licenciada Urbina se decantó por implementar el Sistema de Gestión de Calidad, que en realidad ya venía queriéndose implementar desde la Presidencia del Licenciado Flores en el año dos mil nueve a través del proyecto conocido como PROCALIDAD, señalando además que los procesos de atención a los consumidores en los Centros de Solución de Controversias se encuentran certificados, por lo anterior, agradece los comentarios formulados y los ofrecimientos de colaboración realizados. El Presidente del Consejo Consultivo sugiere fortalecer alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas, mediante la celebración de convenios, por ejemplo con Universidades, a fin de coadyuvar a los esfuerzos de la Defensoría y generar mayor investigación en temas relevantes, agrega que es fundamental establecer una cultura informativa al consumidor de carácter permanente no esporádica, indicando por ejemplo los derechos y obligaciones de las personas consumidoras. El licenciado Salazar indica que ha tomado nota de las sugerencias expresadas y agradece todos los aportes proporcionados. **PUNTO CINCO. VARIOS**. El Presidente del Consejo Consultivo expresa que existen algunos temas que cuyo desarrollo han considerado de mucha relevancia para el Consejo, por lo que desean que se desarrollen presentación sobre tales temas, que son los relativos al funcionamiento del Tribunal Sancionador, las reformas legales sugeridas a la Ley de Protección al Consumidor y la percepción que tienen las personas consumidoras de la Defensoría. Por su parte el Licenciado Salazar expresa que toma nota de los temas mencionados, señalando que para el funcionamiento institucional es muy importante iniciar con una presentación sobre cambios estructurales de la Defensoria, para la sesión ordinaria del próximo treinta y uno de mayo. Por lo anterior, se acuerda que la agenda a temas a desarrollar en las próximas cuatro sesiones de Consejo sean las siguientes: 1) Sobre los cambios estructurales de la Defensoría del Consumidor; 2) Sobre el funcionamiento del Tribunal Sancionador; 3) Respecto de las reformas legales sugeridas a la Ley de Protección al Consumidor; y 4) relativo a la percepción de los consumidores sobre la institución. **PUNTO SEIS: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las once horas 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.

César Augusto Calderón Flores Francisco Enrique Díaz Rodríguez

Elmer Orlando Gómez Campos Oscar Alberto Alfaro Santos

José Victor Aragón Molina José Adalberto López Castillo