**ACTA N° 9 / 2018**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO NUEVE / DOS MIL DIECIOCHO.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas cuarenta minutos del catorce de junio 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 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) Disertación con los miembros del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor. 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 dieciocho del Consejo Consultivo, correspondiente al día treinta y uno de mayo de dos mil dieciocho y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO:** **DISERTACIÓN CON LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR.** El licenciado Salazar expone los puntos más relevantes respecto de las funciones, estructura organizativa, nombramiento de los miembros propietarios y período de funciones, entre otros aspectos importantes, del Tribunal Sancionador de esta Defensoría, según lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor. A continuación el Presidente del Consejo Consultivo toma la palabra y expresa que se tienen inquietudes sobre la percepción u opinión que la población posee sobre la Defensoría, relacionadas con el funcionamiento y actuaciones del Tribunal Sancionador, añade que desea saber si además la entrada en vigencia de las nueva normativa aplicable a la Administración Pública, afecta o incide en el funcionamiento del Tribunal. A continuación, toma la palabra la Licenciada Claudia Góchez, Presidenta del Tribunal Sancionador y explica que el Tribunal Sancionador posee una serie de competencias legales claramente definidas, añade que efectivamente la nueva normativa en mención atribuye cargas a toda la Administración Pública, las cuales deben ser analizadas principalmente en lo relativo a los plazos y procedimientos, sobre todo porque el Tribunal aplica diversas leyes y no solo la Ley de Protección al Consumidor, las que, carecen de una regulación uniforme. Expresa la Licenciada Góchez que el Tribunal Sancionador es independiente en lo jurídico, pero la gestión administrativa corresponde a la Presidencia de la Defensoría, indicando que ya se realizaron las peticiones respectivas para tratar de solventar la situación. Señala también, que el Tribunal posee mora histórica, cuya explicación atiende a varias causas y consecuencias, indicando además que considera que si es posible que la imagen del Tribunal incida en la de la Defensoría, lo que, es medido a través de las encuestas que se efectúan. Por su parte, el Licenciado López Castillo consulta sobre el número de colaboradores jurídicos asignados al Tribunal, así como también pregunta si no se ha pensado en alguna reforma legal para crear un Tribunal Sancionador adicional, a lo que la Licenciada Góchez expresa que las gestiones al respecto ya han sido planteada a la Presidencia de la Defensoría. A continuación toma la palabra la Licenciada Cruz de Amaya y expresa que el Consejo está interesado en conocer los problemas identificados por el Tribunal Sancionador, a fin de buscar una solución conjunta o en la que puedan incidir o colaborar, por ello consulta si se tiene estimación de la mora actual y si fuera viable establecer convenios, por ejemplo con Universidades, a fin que ayuden a reforzar el talento humano disponible para disminuir el nivel de mora existente. La Licenciada Góchez explica que el problema de la mora es complejo y para resolverlo se afecta al Tribunal de manera organizativa, legal, estructural y procedimentalmente, no obstante aclara que la infraestructura del Tribunal ha sido mejorada en los últimos dos años, pero se dificulta agregar más personal. Agrega, que existen convenios con la Corte Suprema de Justicia y con otras instituciones, que proporcionan personal respectivamente, para ayuda en el ámbito jurídico así como de horas sociales para temas de carácter administrativo. La Licenciada Cruz de Amaya consulta si ya se ha efectuado alguna propuesta de reforma legal que se haya remitido a la Asamblea Legislativa, pues sería interesante revisarlas y remitirlas, en el caso que aún no se haya realizado. Por su parte, el ingeniero Ochoa Córdova señala que luego de identificar el problema existente es necesario realizar las acciones necesarias, como lo relativo a reformas legales que sean procedentes, poniendo a disposición los recursos que el Consejo Consultivo pudiera tener, tales como acompañamiento a la Asamblea Legislativa para que se agilicen las reformas, entre otros. El Presidente del Consejo Consultivo aclara que la intención del mismo es colaborar con el Tribunal en aras de resolver el problema planteado, no obstante la independencia legal que este posee, por lo que expresa que mientras no se conozcan los aspectos relacionados con el problema planteado, será muy difícil proporcionar colaboración. Ante ello, la Licenciada Góchez señala que ve de forma positiva la propuesta de colaboración planteada, pero que esos puntos no los puede compartir, en tanto la gestión administrativa corresponde a la Presidencia de la Defensoría. Por su parte, el ingeniero Alfaro Santos se refiere a la publicación de resoluciones en la página web, consultando si pudiera consignarse en el mismo cuando las resoluciones se encuentran o no en proceso de resolverse, a lo que la Licenciada Góchez expresa que únicamente es posible publicar las resoluciones finales que ya se encuentren firmes, porque de lo contrario estas pueden variar sus resultado, pero aclara que la información de avance de los casos si se proporciona ya sea llamando directamente al Tribunal Sancionador o al teléfono nueve diez. Por su parte, toma la palabra el Licenciado Gilberto Canjura, segundo vocal del Tribunal Sancionador, y aclara que entre los problemas de las sobrecarga del Tribunal se puede mencionar, que es de única instancia a nivel nacional, la diversidad de casos que se analizan y resuelven en atención a la ampliación de normativas que atribuyen competencias, también se atienden casos y se ejerce la defensa jurídica ante las demandas que se presentan ante la jurisdicción contencioso administrativa, que ahora comprende juzgados, cámara y la Sala, con plazos de atención sustancialmente más cortos, por lo que todas estas circunstancias han afectado al personal con que se cuenta en el Tribunal. A continuación, toma la palabra el Licenciado Mario Escobar, primer vocal del Tribunal Sancionador, y empieza agradeciendo la preocupación mostrada por el Consejo ante un problema tan complejo, señalando que a los inicios del Tribunal Sancionador se gestionaban incluso aspectos que no atendían a la materia de consumo, pero que ahora esto ya no es posible en atención al crecimiento de los casos así como de las competencias normativas atribuidas, por lo que aduce, es indispensable informarle a la población desde el inicio que el tema que le afecta no es competencia de la institución a fin de no generar falsas expectativas. En este punto, toma la palabra el Licenciado Salazar y manifiesta que la problemática del Tribunal Sancionador es muy importante, razón por la que, a mes y medio de la toma de posesión de su cargo como Presidente de la Defensoría, es lo primero que empezó a abordar, retomando temas por ejemplo de nombramiento de personal en tanto las asignaciones presupuestarias lo permitan, para luego proceder a analizar las soluciones al problema, expresa que agradece la tenacidad del Tribunal en su labor por el desgaste que se tiene, y luego de una década de existencia debe pensarse en reformas legales que le permitan hacer más efectiva la tutela de derechos que las personas consumidoras poseen, por lo anterior, expresa al Consejo que les informará oportunamente sobre los avances del proceso de construcción conjunta que se tienen con el Tribunal en aras de buscar soluciones a los problemas existentes, manteniéndolos informados del proceso para avanzar en los espacios en que se requiere cabildeo, por ejemplo con el sector académico. Los miembros del Consejo Consultivo agradecen la asistencia de los miembros del Tribunal Sancionador, y posteriormente expresan que sugieren a la Presidencia las siguientes acciones: a) pedir refuerzos presupuestarios para crear un nuevo Tribunal así como la contratación de nuevo personal para dicha entidad; b) la realización de una reforma legal que abarque aspectos estructurales, legales y procedimentales del Tribunal, a fin de buscar por ejemplo facilitar los procedimientos sancionatorios en atención a los montos en cuestión, a la gravedad de las infracciones, que los casos de bajo monto sean resueltos de forma unipersonal, etc; así como también a través del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el análisis de procesos; c) a través de nuevos convenios con Universidades, que puedan enviar estudiantes en pasantías para incrementar la fuerza laboral existente. Por su parte, el Licenciado Salazar expresa que la contratación de nuevo personal ya ha iniciado y que también se iniciará a desarrollar lo relacionado con las reformas legales pertinentes, de lo cual se les informará oportunamente en tanto se vaya avanzando en el proceso. **PUNTO CINCO. VARIOS**. El Presidente del Consejo Consultivo pregunta a los demás miembros si existe otro tema a tratar, a lo que todos los demás responden que no hay otros temas a tratar. **PUNTO SEIS: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las once horas diez 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 Víctor Aragón Molina

José Adalberto López Castillo