**ACTA N° 10 / 2018**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO DIEZ / DOS MIL DIECIOCHO.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas treinta minutos del cinco de julio 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, Nelson Guzmán Mendoza, Oscar Alberto Alfaro Santos, José Victor Aragón Molina y José Adalberto López Castillo. 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) Propuesta y definición de líneas estratégicas de trabajo del Consejo Consultivo durante el año 2018. 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 nueve / dos mil dieciocho del Consejo Consultivo, correspondiente al día catorce de junio de dos mil dieciocho y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO:** **PROPUESTA Y DEFINICIÓN DE LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE TRABAJO DEL CONSEJO CONSULTIVO DURANTE EL AÑO 2018.** Antes de dar inicio a este punto, el licenciado Salazar toma la palabra y da la bienvenida al licenciando Nelson Guzmán Mendoza, quien asumió el cargo de Superintendente de Competencia a partir del uno de julio del presente año, señalando –entre otros aspectos relevantes- que el referido profesional laboró en esta Defensoría hace algún tiempo, razón por la que conoce el funcionamiento de la misma. El Presidente del Consejo Consultivo toma la palabra y también procede a dar la bienvenida al licenciado Guzmán Mendoza, por lo que posteriormente los demás miembros del Consejo toman la palabra y proceden a presentarse. Finalmente, el licenciado Guzmán Mendoza se presenta y agradece la deferencia de todos en darle una cordial bienvenida, señalando que se encuentra muy complacido en formar parte del Consejo Consultivo. A continuación el licenciado López Castillo expresa que considera que a los efectos de proporcionar óptimos aportes, es necesario conocer las atribuciones que la Ley de Protección al Consumidor confiere al Consejo Consultivo, por lo que procede a dar lectura al artículo setenta y cuatro de dicho cuerpo normativo. El ingeniero Aragón Molina expresa que ya se tienen suficientes insumos para proceder a dictar las líneas de trabajo estratégicas a realizar al interior del Consejo, indicando que los temas más relevantes refieren al Tribunal Sancionador y sobre la gestión y cambios organizacionales propuestos en sesiones anteriores por la Defensoría. El Presidente del Consejo Consultivo señala que es importante establecer la metodología de trabajo que se llevará a cabo, para establecer las líneas estratégicas y su seguimiento. En este punto, toma la palabra el licenciado López Castillo y señala que la propuesta de trabajo que realicen debe estar alineada al Plan Estratégico de la Defensoría y de otros aspectos relevantes detectados, tales como lo referente al Tribunal Sancionador. La Licenciada Cruz de Amaya propone que en lo referente al Tribunal Sancionador, se realice algún análisis o diagnóstico para conocer su funcionamiento. El ingeniero Aragón Molina expresa que dicho análisis sería la acción a realizar, pero que la estrategia de trabajo podría ser formar grupos de trabajo en los temas relevantes. Por su parte, el licenciado Guzmán Mendoza expresa que puede conformarse un pequeño comité, tomando en consideración tanto las facultades establecidas al Consejo en la Ley de Protección al Consumidor, como la líneas estratégicas de la Defensoría, entre otros aspectos relevantes. El Presidente del Consejo Consultivo agrega que es relevante conocer de forma más específicamente la problemática del Tribunal Sancionador. Por su parte, el licenciado Salazar indica que se ha considerado a bien conocer la moción del ingeniero Aragón Molina, a fin que los mismos miembros del Consejo definan los temas que les sean de interés y que la agenda de trabajo no sea impuesta, pero además del tema del Tribunal Sancionador, sobre el cual ya desde la Presidencia de la Defensoría se ha comenzado a trabajar en conjunto con los miembros del Tribunal, sugiere que existen una gama de temas relevantes para que sean de conocimiento del Consejo tales como: el funcionamiento del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, la evolución que ha tenido la Defensoría a lo largo de los casi trece años de existencia y sus resultados, el lanzamiento de proyectos importantes como el relativo al Sistema de reclamación de Consumo que está próximo a instalarse como parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, expresando que este es un proyecto estrella de la Presidencia del Defensoría que permitirá consolidar y conocer cómo se están resolviendo los reclamos de los consumidores o usuarios en otras instituciones, tales como la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, el Ministerio de Economía, la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados y la Superintendencia del Sistema Financiero, entre otros. Continua el licenciado Salazar explicando que además se prevé el lanzamiento del observatorio de tarjetas de crédito, el cual permitirá proporcionar información a las personas consumidoras sobre diferentes instituciones financieras, que les permita una comparación de precios entre las diferentes tarjetas de crédito, lo que se espera desarrollar en conjunto con el Banco Central de Reserva, Superintendencia del Sistema Financiero, Banco Hipotecario y el Banco de Desarrollo de El Salvador, entre otros. El ingeniero Ochoa Córdova expresa que considera muy positiva la apertura que se ha dado para conocer los problemas con el Tribunal Sancionador, por lo que considera que pueden existir aportes que proporcionar a partir de los avances del trabajo conjunto que se realice. Por su parte, el ingeniero Aragón Molina indica que deben definirse las líneas estratégicas de trabajo, señalando que el Tribunal Sancionador es uno de ello, pero que podría crearse un pequeño comité para definir la línea estratégica a seguir. El ingeniero Alfaro Santos sugiere que talvez podría contratarse algún asesor o consultor a los efectos de resolver los problemas organizacionales. Por su parte el licenciado Gómez Campos sugiere que tomando en consideración lo informado por el licenciado Salazar respecto del trabajo conjunto con el Tribunal Sancionador, debería esperarse a que este se desarrolle para conocer sus resultados y así emitir las opiniones que sean pertinentes, añade que el tema de la descentralización de los servicios que presta la Defensoría es muy importante de conocer. El ingeniero Ochoa Córdova señala que la Defensoría posee un plan de trabajo que no debería gravarse con aspectos adicionales, por lo que aduce que la propuesta debería ser participar dentro del plan de trabajo de la Defensoría, así como sobre los temas indicados por el licenciado Salazar, sugiriendo también que el Consejo puede incorporar otros temas de interés como el de protección de datos, nuevos reglamentos técnicos, entre otros. Para finalizar, el Presidente del Consejo Consultivo toma la palabra retomando lo expresado por el licenciado Salazar y expresa que es muy relevante en primer lugar profundizar en el tema del Tribunal Sancionador a partir de los resultados que se generen del trabajo en conjunto que se realice con la Presidencia de la Defensoría; en segundo lugar, también resultan muy importantes las propuesta de mejora en los servicios que presta la Defensoría y que están se hagan el conocimiento del Consejo, a fin de proporcionar sus aportes de manera oportuna; y, finalmente se indica que para la siguiente sesión se les presente el pliego de reformas a la Ley de Protección al Consumidor que se encuentran en estudio en la Asamblea Legislativa. **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 quince 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

Nelson Guzmán Mendoza Oscar Alberto Alfaro Santos

José Víctor Aragón Molina José Adalberto López Castillo