**ACTA N° 15 / 2018**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO QUINCE / DOS MIL DIECIOCHO.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas cuarenta minutos del veintisiete de septiembre de dos mil dieciocho. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Elmer Orlando Gómez Campos, Nelson Guzmán Mendoza, Oscar Alberto Alfaro Santos, José Victor Aragón Molina y José Adalberto López Castillo. No estuvieron presente César Augusto Calderón Flores, Carlos Roberto Ochoa Córdova y Deysi Lorena Cruz de Amaya, quienes presentaron su respectiva excusa. Tampoco estuvo presente el Presidente de la Defensoría del Consumidor, Licenciado Ricardo Salazar. Dada la ausencia del Presidente del Consejo Consultivo, de conformidad con lo estipulado en el artículo 76 de la Ley de Protección al Consumidor, se procedió a elegir entre los asistentes al miembro que desempeñará tal función para la presente reunión, recayendo tal designación en Nelson Guzmán Mendoza. El Presidente del Consejo Consultivo en funciones 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: “Propuesta Metodológica de Trabajo para la elaboración del Plan Estratégico del Consejo Consultivo”. 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 catorce / dos mil dieciocho del Consejo Consultivo, correspondiente al día trece de septiembre de dos mil dieciocho y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO:** **PRESENTACIÓN DEL TEMA: “PROPUESTA METODOLÓGICA DE TRABAJO PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DEL CONSEJO CONSULTIVO”.** Dicho tema fue propuesto por el ingeniero Aragón Molina, por lo que da inicio a la disertación del mismo, retomando aquellas temáticas que fueron consideradas prioridades por el Consejo Consultivo. En ese sentido, en primer término se hace referencia al tema denominado “la percepción de las personas consumidoras sobre la institución”, indicando que las universidades realizan investigaciones sobre diversa temática, por lo que consulta al Licenciado López Castillo si en la Universidad Francisco Gavidia se realizan investigaciones y/o encuestas, a lo que el Licenciado López responde afirmativamente y señala que este es un buen momento para solicitar la colaboración de dicha institución para que se programe para el siguiente año, agrega que dicha colaboración pudiera brindarse como consecuencia de la firma de un convenio o revisar si ya existe convenio firmado con la Defensoría, pues en ese caso se pudiera realizar únicamente una adenda al mismo. A continuación, se hace referencia al tema denominado “Funcionamiento del Sistema Nacional de Protección al Consumidor”, respecto del cual se indica que ya fue realizado en la sesión correspondiente al trece de septiembre del presente año. Posteriormente, se hace referencia a los temas sugeridos por el Presidente de la Defensoría denominados “Lanzamiento del Sistema de Reclamaciones de Consumo” y “Observatorio de Tarjetas de Crédito”, respecto de los cuales el ingeniero Aragón Molina que al ser internos de la institución serán programados oportunamente cuando los proyectos estén por lanzarse, aunque se hace la solicitud que efectivamente sean presentados previo a su lanzamiento a fin de que los miembros del Consejo puedan proporcionar sus observación y aportes. Luego de esto, se hace referencia al tema denominado “creación de una nueva Ley de Protección al Consumidor”, respecto del cual el ingeniero Aragón Molina indica que luego de más de diez años de vigencia de la ley actual y por tanto de la existencia de la institución, es necesario realizar una evaluación de los aspectos que sea necesario modificar, adicionar, etc, por lo que agrega que se debería trabajar al respecto durante el plazo que dure este Consejo. Por su parte, el Licenciado López Castillo expresa que ante lo complejo que puede ser elaborar una nueva ley, sugiere que al menos el Consejo elabora una líneas estratégicas fundamentales de cuáles serían los aspectos que deben ser modificados. El Presidente del Consejo Consultivo en funciones apoya esta iniciativa, en tanto lo considera una propuesta más viable de realizar. Por su parte, el Licenciado Gómez Campos apoya la propuesta anterior y además sugiere que dicha propuesta de mejora sea consultada al interior de los sectores que conforman el Consejo Consultivo. El Presidente del Consejo Consultivo en funciones indica que también a través del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, podrían recibirse aportes para realizar reforma legales no solo a la Ley de Protección al Consumidor sino también a otras normativas. El Licenciado López Castillo sugiere que se efectúe un plan sobre la metodología que se llevará a cabo por el Consejo Consultivo durante su período de gestión, sobre tres temas fundamentales que son: la Percepción de los Consumidores sobre la Defensoría del Consumidor, el Sistema Nacional de Protección al Consumidor y lo referente a las mejoras a la Ley de Protección al Consumidor, para lo que, aduce incluso podrían traerse expertos para que puedan desarrollar e ilustrar dichos temas. Aclaran los miembros del Consejo Consultivo, que si bien se ha priorizado sobre los tres temas anteriormente mencionados, esto no excluye la presentación de otros adicionales que puedan ser de importante trascendencia o se generen de manera coyuntural. Finalmente, los miembros del Consejo Consultivo acuerdan que para la siguiente sesión se programe el tema referente a la “Planificación metodológica para desarrollar los temas prioritarios del Consejo Consultivo”, pudiendo programarse para la sesión inmediata posterior lo relativo al “Avance de cumplimiento del Plan Operativo Anual de la Defensoría del Consumidor”. **PUNTO CINCO. VARIOS**. El Presidente del Consejo Consultivo en funciones pregunta a los demás miembros si existe algún otro tema a tratar, a lo que los demás miembros responden que no hay otros puntos adicionales que desarrollar. **PUNTO SEIS: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las diez horas cincuenta y cinco 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.

Elmer Orlando Gómez Campos Nelson Guzmán Mendoza

Oscar Alberto Alfaro Santos José Victor Aragón Molina

José Adalberto López Castillo