**ACTA N° 16 / 2018**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO DIECISÉIS / DOS MIL DIECIOCHO.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas cuarenta minutos del once de octubre de dos mil dieciocho. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: 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 estuvieron presente César Augusto Calderón Flores y Nelson Guzmán Mendoza 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 Carlos Roberto Ochoa Córdova. 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: “Planificación metodológica para desarrollar los temas prioritarios 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 quince / dos mil dieciocho del Consejo Consultivo, correspondiente al día veintisiete de septiembre de dos mil dieciocho y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO:** **PRESENTACIÓN DEL TEMA: “PLANIFICACIÓN METODOLÓGICA PARA DESARROLLAR LOS TEMAS PRIORITARIOS DEL CONSEJO CONSULTIVO”.** Dicho tema fue propuesto por el ingeniero Aragón Molina, por lo que da inicio a la disertación del mismo, sugiriendo que se designe a una persona con la que en conjunto se conforme el plan de trabajo del Consejo; y, que además se realice una lluvia de ideas por cada uno de los temas a desarrollar. Por su parte, toma la palabra el Licenciado López Castillo y señala que en la Universidad Francisco Gavidia hay una Unidad de Investigaciones, por lo que podría elaborarse una carta dirigida al Rector de la misma, solicitando que se realice la encuesta de percepción de los consumidores sobre la Defensoría del Consumidor, sugiere también enviar una carta a la Asociación de Universidades, ya que otras universidades podrían participar en la realización de encuestas. Por su parte, el Ingeniero Aragón Molina señala que es prioritario conocer que piensa la población sobre la institución. El Ingeniero Alfaro Santos expresa que por parte de las Asociaciones de Consumidores pueden solicitar al Centro para la Defensa del Consumidor una colaboración para la realización de dichas encuestas. El Presidente del Consejo Consultivo en funciones sugiere que sea el Presidente de la Defensoría del Consumidor quien envíe las cartas al Presidente de la Asociación de Universidades y al Centro de Defensa del Consumidor, solicitando a las universidades hacer un estudio sobre la percepción de la población sobre la Defensoría, señala también que las encuestas realizadas por las Universidades no son gratuitas y se debe considerar el costo pues no hay presupuesto para contratar. Posteriormente, en lo relativo al tema de la Ley de Protección al Consumidor, el Ingeniero Aragón Molina opina que se deben establecer líneas estratégicas para la revisión de la Ley en referencia a fin de considerar si solo debería hacerse una modificación a la misma o crear una nueva. Por su parte, los miembros del Consejo convergen en que se puede aprovechar la encuesta de percepción que se quiere realizar, para proponer reformas a la Ley de Protección al Consumidor sobre temas importantes, así como en el planteamiento de líneas estratégicas por ser un tema demasiado extenso. La Licenciada Cruz de Amaya expresa que es importante utilizar herramientas externas a la Defensoría, ya sean las universidades o las asociaciones de consumidores; y, que las reformas a la Ley de Protección al Consumidor son sumamente importantes para la empresa privada. Por su parte, el ingeniero Aragón Molina señala que la institución debe realizar una tarea de comunicación importante en el tema del comercio electrónico. El Presidente del Consejo Consultivo en funciones recomienda que las líneas estratégicas que se brindarán para la actualización de la Ley de Protección al Consumidor, refuercen a su vez el tema del comercio electrónico, en caso que sea necesaria una ampliación del mismo, así como también revisar si es necesario robustecer la protección de los consumidores en temas como el de servicios funerarios. La Licenciada Cruz de Amaya agrega que también sería importante revisar lo relativo a la prestación de los servicios que dan los gimnasios pues ha sabido de ocasiones en las que no se proporciona los servicios ofrecidos, engañando a sus respectivos clientes, también se agrega que es necesaria una actualización del Reglamento de la Ley en razón de las recientes reformas, dado que estas son bastante extensa, a lo que la Doctora Olivares les indica que ya se está empezando a realizar las gestiones para llevarlo a cabo durante el siguiente año. En lo relativo a la estrategia que el Consejo Consultivo desarrollaría para realizar una revisión integral de la Ley de Protección al Consumidor, el Licenciado Gómez Campos comenta que podría consultarse con cada sector que conforma el Consejo Consultivo, a fin que proporcionen sus aportes sobre las necesidades de reforma que pueden tenerse desde cada uno de esto. El ingeniero Alfaro Santos agrega que también es importante consultar a las instituciones públicas que es lo que se pudiera adicionar a la Ley, así como también revisar tendencias de regulación en materia de consumo en el Derecho comparado. Toma la palabra el Presidente del Consejo Consultivo en funciones y señala que las diferentes asociaciones de consumidores podrían efectuar algún foro para discutir esta temática a fin de proporcionar aportes interesantes. Por su parte la Licenciada Cruz de Amaya reitera que en esta iniciativa es muy relevante la consulta a los diferentes sectores. Por lo anterior, los miembros de Consejo Consultivo acuerdan los siguientes aspectos: a) en remitir una nota a cada sector que forma parte del mismo, a fin de consultarles si tienen observaciones o aportes que realizar a la Ley de Protección al Consumidor, consultando además que aspectos consideran que han dado buenos resultados en su implementación y aquellos que no lo han tenido, o que deben ser adicionados a la normativa, señalan también que dicha nota debe ser enviada lo más pronto posible y que debería ser suscrita por el Presidente del Consejo Consultivo; b) en remitir una nota a las diferentes Universidades que puedan llevar a cabo encuestas que permitan conocer la percepción de los consumidores sobre la Defensoría del Consumidor, a fin que esta sea realizada durante el año siguiente; c) en designar al Licenciado López Castillo para que redacte las notas en comento y las remita al Presidente del Consejo Consultivo, para el trámite correspondiente; y, d) en continuar dando seguimiento a otros temas prioritarios para el Consejo Consultivo, tales como lo relacionado con el Tribunal Sancionador. **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 once horas 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.

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