**ACTA N° 19 / 2018**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO DIECINUEVE / DOS MIL DIECIOCHO.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas treinta y cinco minutos del seis de diciembre de dos mil dieciocho. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: César Augusto Calderón Flores, Carlos Roberto Ochoa Córdova, Nelson Guzmán Mendoza, 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 el Presidente de la Defensoría del Consumidor, Licenciado Ricardo Salazar, por encontrarse en Misión Oficial fuera del País en esta fecha. El Presidente del Consejo Consultivo procedió a dar inicio a la reunión extraordinaria en la que 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: “Seguimiento de Cooperación entre la Asociación de Universidades Privadas y 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 dieciocho / dos mil dieciocho del Consejo Consultivo, correspondiente al día veintinueve de noviembre de dos mil dieciocho y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO:** **PRESENTACIÓN DEL TEMA “SEGUIMIENTO DE COOPERACIÓN ENTRE LA ASOCIACIÓN DE UNIVERSIDADES PRIVADAS Y LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**”. El ingeniero Aragón Molina explica que inicialmente se planteó un plan de acciones a realizar por parte del Consejo Consultivo, estableciéndose como primer punto la realización de una encuesta de percepción de la Defensoría del Consumidor, por parte de la población que fuera realizada de forma externa, razón por la cual se buscó colaboración en la Asociación de Universidades Privadas. En este punto, toma la palabra el Licenciado Gómez Campos y expone que en virtud de lo anterior, se sostuvo reunión con el Secretario de la Asociación de Universidades Privadas, Licenciado Manolo Muñoz, en la que se le expuso el objetivo de la cooperaciónsolicitada, por lo que este les indicó que se les convocaría a participar en la próxima sesión que la referida Asociación realice el día doce de diciembre de dos mil dieciocho a las diez de la mañana, a fin que delegados del Consejo Consultivo puedan explicar a los miembros de la Asociación cual es el objetivo de la cooperación solicitada, indicándose que para ello se debería de suscribir un convenio con la Defensoría del Consumidor.El Licenciado López Castillo añade que el resultado de la propuesta de encuesta solicitada, puede dar un resultado que sea de carácter privado para el Consejo Consultivo o que este se haga público, aspecto que tendría que ser decidido por el Consejo. El ingeniero Aragón Molina agrega que de la reunión sostenida con el Licenciado Muñoz se advierten dos aspectos muy positivos, el primero referente a que es frecuente que instituciones públicas soliciten este tipo de cooperación a dicha Asociación; y, en segundo lugar, que la referida Asociación ha mostrado mucha apertura para proporcionar la cooperación, por ello, explica que es importante que el Consejo delegue a dos o tres de sus miembros para asistir a la reunión con los miembros de la Asociación, a fin de explicarles el objetivo e importancia de lo solicitado, a fin que estos lo aprueben. Señala también el ingeniero Aragón Molina que la información que se genere como producto de la investigación, sería recibida por el Consejo Consultivo como un insumo para los aportes y propuestas que podrían proporcionar a la Defensoría. La Licenciada Cruz de Amaya consulta respecto del alcance del convenio a suscribir, es decir si continuarían en el futuro realizando la encuesta solicitada, a lo que se le indica que podría colocarse esto en el alcance del convenio. Por su parte, toma la palabra el Presidente del Consejo Consultivo y consulta si la cooperación solicitada es una investigación o solo una percepción, pues el alcance es distinto, a lo que el ingeniero Aragón Molina expresa que a su criterio, se trata de una investigación de como el conglomerado percibe a la Defensoría del Consumidor, indicando que el alcance de la misma será definido con posterioridad. El Presidente del Consejo Consultivo indica que dado que el trabajo de la Defensoría es muy amplio, considera oportuno que se debería determinar aquellos puntos principales a incluir. Por su parte el ingeniero Ochoa sugiere que el Consejo Consultivo trabaje sobre el contenido de las preguntas que se van a formular, pues considera que se debería proponer unas cinco o seis preguntas, a lo que el ingeniero Aragón Molina le indica que efectivamente esto debe trabajarse, solo que ya correspondería a una segunda etapa de trabajo, pues actualmente todavía nos encontramos en la etapa de gestión de la cooperación. El Licenciado Guzmán indica que considera que hay un consenso en el Consejo sobre la necesidad e importancia de la investigación, y sugiere que podría tomarse como insumo para determinar algunas preguntas importantes la encuentra que en su momento realizó el IUDOP. El ingeniero Aragón Molina indica que ya cuentan con un formato del convenio que se presentará a revisión de la Defensoría, indicando que lo fundamental en este momento es delegar a los asistentes a la reunión con la Asociación de Universidades Privadas. Por lo anterior, los miembros del Consejo Consultivo acuerdan delegar al ingeniero Aragón Molina, a la Licenciada Cruz de Amaya y al Licenciado López Castillo, para que asistan a la sesión con la Asociación de Universidades Privadas, señalando además que posteriormente y una vez aprobada la cooperación se pase a la suscripción del convenio y el alcance de la colaboración, para luego de esto trabajar en el contenido de las preguntas concretas que interesa realizar en la investigación, siendo además importante determinar el tiempo que tomarán para la realización de dichas actividades. **PUNTO CINCO. VARIOS**. El Presidente del Consejo Consultivo pregunta a los demás miembros si existe algún otro tema a tratar, por lo que toma la palabra la Licenciada Cruz de Amaya y plantea que a nivel de la región centroamericana se han aprobado una diversidad de reglamentos técnicos, indicando que de forma concreta, en el campo de los productos lácteos existe el Reglamento de Términos Lecheros que limita o restringe la utilización de los términos lácteos a cierto tipo de productos con ciertas características. Añade que este cuerpo normativo es publicado en el Diario oficial y de obligatorio cumplimiento para todos los sectores; sin embargo, tuvo conocimiento de un suplemento informativo que fue publicado recientemente por el periódico “El Diario de Hoy”, que confundía la utilización de tales términos, por lo que sugiere tanto a la institución como a OSARTEC que efectúe talleres de divulgación de dicha normativa a este sector, a fin que tengan conocimiento de la misma y así se evite la utilización de terminología confusa a la población. Por su parte, el ingeniero Aragón Molina indica que es muy relevante la comunicación e información de la normativa, por lo que sugiere que la Defensoría realice tareas de comunicación de los Reglamentos Técnicos vigentes. El ingeniero Ochoa Córdova señala que además es importante que al interior de las distintas asociaciones, se difunda tal normativa. Por su parte, la Doctora Olivares Aguirre explica que la Defensoría del Consumidor realiza permanentemente acciones de comunicación y divulgación de la normativa vigente, por un lado hacia las personas consumidoras para empoderarlas de sus derechos; pero también a través de la Dirección de Vigilancia de Mercado se realizan frecuentemente talleres de divulgación de la normativa vigente a los diferentes proveedores de bienes y servicios como una acción de carácter preventivo a fin que conozcan la normativa, por lo que se toma a bien la sugerencia realizada y se remitirá la propuesta a la Dirección respectiva para que dentro de las personas convocadas a los talleres en mención, se incluya a los medios de comunicación y agencias de publicidad. Finalmente, el Licenciado Gómez Campos señala que las Asocaciones de Consumidores, realizaron propuestas desde la reforma realizada a la Ley de Protección al Consumidores en el año dos mil trece, para incluir como infracciones este tipo de conductas, pero que lastimosamente no fueron aprobadas por la Asamblea Legislativa. **PUNTO SEIS: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las once horas 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.

César Augusto Calderón Flores Carlos Roberto Ochoa Córdova

Nelson Guzmán Mendoza Deysi Lorena Cruz de Amaya

Elmer Orlando Gómez Campos Oscar Alberto Alfaro Santos

José Victor Aragón Molina José Adalberto López Castillo