**ACTA N° 5 / 2019**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO CINCO / DOS MIL DIECINUEVE.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas treinta y cinco minutos del siete de marzo de dos mil diecinueve. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Carlos Roberto Ochoa Córdova, Nelson Guzmán Mendoza, Elmer Orlando Gómez Campos, Oscar Alberto Alfaro Santos, José Victor Aragón Molina y José Adalberto López Castillo. No estuvieron presentes César Augusto Calderón Flores y Deysi Lorena Cruz de Amaya, quienes remitieron su respectiva excusa. 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 ordinaria 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: “Informe de Logros dos mil dieciocho de la Defensoría del Consumidor y principales apuestas para el año dos mil diecinueve”; 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 cuatro / dos mil diecinueve del Consejo Consultivo, correspondiente al día veintiuno de febrero de dos mil diecinueve y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO:** **PRESENTACIÓN DEL TEMA: “INFORME DE LOGROS DOS MIL DIECIOCHO DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR Y PRINCIPALES APUESTAS PARA EL AÑO DOS MIL DIECINUEVE”.** La presentación estuvo a cargo del Licenciado Ricardo Salazar, con lo que se da cumplimiento a la petición realizada por el Consejo Consultivo en sesión ordinaria de fecha veinticuatro de enero del presente año. El Licenciado Salazar inicia su presentación señalando los principales logros que la institución obtuvo para el año dos mil dieciocho, por lo que expone a detalle los siguientes aspectos: 1) Protección económica y restitución de derechos; 2) Atenciones y controversias de consumo; 3) Vigilancia, transparencia e información de mercados; 4) Ejercicio de la potestad sancionadora; 5) Protección jurídica de las personas consumidoras; 6) Acercamiento de Servicios con calidad y calidez; 7) Participación ciudadana y educación para el consumo; 8) Sistema Nacional de Protección al Consumidor; 9) Relaciones institucionales y cooperación internacional; y 10) Liderazgo en transparencia institucional. A continuación, procede a exponer lo relativo a las principales apuestas de trabajo que se tienen para el presente año, por lo que explica a detalle los aspectos de trabajo relacionados con lo siguiente; 1) Legal; 2) Planificación; 3) Cooperación; 4) Planes de Temporada; 5) Educación a los Consumidores; 6) información al consumidor; y 7) Promoción y ejercicio de los derechos de los consumidores. A continuación, el Presidente del Consejo Consultivo en funciones abre a ronda de preguntas, por lo que, pide la palabra el Ingeniero Ochoa Córdova y consulta si en el caso del estudio de funerarias y crematorios existe alguna entidad administrativa que verifique que dichos proveedores poseen solidez financiera para cumplir con las obligaciones que adquieren con los consumidores, sobre todo por ser contratos de largo plazo, a lo que el Licenciado Salazar expresa que para este sector la regulación es muy dispersa, pero que no se cuenta actualmente con una entidad que verifique ese aspecto. Posteriormente, el Licenciado López Castillo toma la palabra y expresa sus felicitaciones a la institución por todos los logros obtenidos en el año dos mil dieciocho. A continuación, el Ingeniero Ochoa Córdova sugiere que en lo relativo a la verificación del cumplimiento de la ley por parte de los proveedores de transporte aéreo de pasajeros, que talvez se podrían tener delegados de la institución en el aeropuerto internacional a fin de brindar atenciones, en este punto, el Licenciado Salazar expresa que ya ha remitido nota a la Comisión Ejecutiva Portuaria Aérea, por sus siglas CEPA, solicitando que se habiliten espacios a los efectos de colocar centros de atención de la Defensoría durante los períodos vacacionales, mencionando además que dicha institución ha solicitado capacitación para su personal sobre la Ley de Protección al Consumidor y demás normativa que sea aplicable. El ingeniero Alfaro Santos agradece la presentación realizada y felicita por la gestión realizada el año recién pasado así como por las proyecciones para el dos mil diecinueve, sugiriendo que las asociaciones de consumidores sean tomadas en consideración para la divulgación de derechos así como de acciones que se están realizando, como un medio para llegar a la población, felicita además por el interés institucional en profundizar respecto de los temas digitales que son muy relevantes. El Presidente del Consejo Consultivo en funciones agradece el informe realizado por el Licenciado Salazar, señalando que ha sido muy completo respecto a las actividades realizadas el año pasado como sobre las principales acciones que se tienen para el año en curso. **PUNTO CINCO. VARIOS**. El Presidente del Consejo Consultivo en funciones pregunta a los demás miembros si existe algún otro tema a tratar, por lo que el Licenciado Salazar toma la palabra e informa a detalle sobre las distintas actividades que se estarán realizando durante el mes de marzo del año en curso, en conmemoración al día nacional e internacional de la persona consumidora, expresando a los miembros del Consejo que se encuentran cordialmente invitados a los mismos, señalando que se les remitirán las referidas invitaciones de forma electrónica. **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 Nelson Guzmán Mendoza

Elmer Orlando Gómez Campos Oscar Alberto Alfaro Santos

José Victor Aragón Molina José Adalberto López Castillo