**ACTA N° 20/ 2019**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO VEINTE / DOS MIL DIECINUEVE.** En el municipio de Jayaque, Departamento de La Libertad, a las once horas del veinticuatro de octubre de dos mil diecinueve. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: César Augusto Calderón Flores, Deysi Lorena Cruz de Amaya, Elmer Orlando Gómez Campos, Gerardo Daniel Henríquez Angulo, Oscar Alberto Alfaro Santos, José Victor Aragón Molina y José Adalberto López Castillo. No estuvo presente Carlos Roberto Ochoa Córdova, quien presentó su respectiva excusa. 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 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) Disertación referente a la “Revisión de temas prioritarios para el último trimestre del año”; 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 diecinueve / dos mil diecinueve del Consejo Consultivo, correspondiente al día diez de octubre de dos mil diecinueve y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: DISERTACIÓN REFERENTE A LA “REVISIÓN DE TEMAS PRIORITARIOS PARA EL ÚLTIMO TRIMESTRE DEL AÑO”.** El Presidente del Consejo Consultivotoma la palabra y expresa que en lo relativo a la estrategia de comunicación institucional, debe ser integral, que permita difundir todas las actividades que la institución desarrolla así como el conocimiento de los diferentes derechos e intereses de las personas consumidoras, constituye un tema prioritario. En este punto, el Licenciado Salazar expresa que considera que actualmente hay un escenario bastante positivo para implementar el tema indicado, pues recientemente se le ha comunicado que se incrementará el presupuesto institucional en dicho rubro, informa también que hace unos días se le invitó a formar parte de una comisión interinstitucional que tratará la problemática surgida a los residentes de la colonia Santa Lucía, por lo que se realizarán varias actividades en aras de brindar una respuesta integral a dicha problemática. Añade, que por parte de la Defensoría se realizarán gestiones tendentes a dar por finalizados los diferentes contratos de servicios sin penalidad para los involucrados, así como buscar soluciones en conjunto con la Superintendencia del Sistema Financiero para lograr que dichas instituciones proporcionen facilidades para el pago de los créditos correspondientes sin generar moratorias y sus consecuencias. Indica también que para el otro año se ha promovido un incremento en el tema comunicacional, pues resulta de gran relevancia la promoción efectiva de los derechos de las personas consumidoras, para que puedan ejercitarlos. El Licenciado Salazar también informa respecto de los resultados del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor –FIAGC-, expresando que aún sigue recibiendo felicitaciones por los eventos realizados en ese marco, señalando además que ya se ha iniciado la revisión de las Directrices de Naciones Unidas con otras organizaciones de consumidores, con la finalidad de analizar si necesitan algún ajuste o más bien la rendición de informe de como esto se está aplicando en cada país miembro. El Presidente del Consejo Consultivo reitera que el tema comunicacional es muy relevante y puede ser muy beneficioso para instituciones como la Defensoría, en tanto genera beneficios a la población. En este sentido, el Presidente del Consejo sugiere que podría compartirse información con el Departamento de Comunicaciones de la Dirección Nacional de Medicamentos, a través de la suscripción de un Convenio, pues indica que tal Departamento tiene mucha experiencia en ese ámbito, en tanto se logró tener una penetración importante respecto de dicha institución, mediante la generación de cápsulas informativas que concentran información relevante en corto tiempo. Por su parte, el Ingeniero Aragón Molina expresa que se debería elaborar toda una estrategia comunicacional, que incluya diversos aspectos, como por ejemplo la utilización de desplegables sobre alimentos era una buena campaña que realizaba la Defensoría, así como también generando más publicidad sobre las actividades que desarrolla la institución, como por ejemplo, expresa que respecto del foro FIAGC, se debió publicitar más para que la población estuviera enterada del mismo y conozca la labor institucional. La Licenciada Cruz de Amaya indica que es importante realizar una revisión de los medios o lugares en los que se está efectuando la publicidad, así como revisar y/ o actualizar a las personas designadas para concurrir a los medios de comunicación, a los efectos de decidir si continúan o no en dicha tarea, o si es conveniente realizar cambios. El Ingeniero Aragón Molina reitera la importancia de la estrategia comunicacional, en tanto señala que aún es desconocida por la población muchos aspectos relevantes de la última reforma en telecomunicaciones. Por su parte, la Licenciada Cruz de Amaya expresa que muchas personas desconocen todas las competencias atribuidas a la institución y los servicios que esta presta. El Licenciado Salazar indica que es importante establecer temas o mensajes relevantes que compartir a la población, así como la estrategia para desarrollarlo, añade que actualmente se trabaja sobre ejes temáticos de manera que en todos los programas a los que se asiste se aborde el mismo tema, pero indica que las sugerencias brindadas son muy positivas y serán tomadas en consideración. La Licenciada Cruz de Amaya sugiere se busquen alianzas estratégicas, por ejemplo con las universidades para comunicar los diversos servicios que ofrece la Defensoría. Al respecto, el Licenciado Salazar expresa que la propuesta le parece muy interesante, y que por ejemplo para el año siguiente en que la institución estará conmemorando su quinceavo aniversario de creación podría buscarse colaboración con las universidades pues estas poseen oficinas de protección o socorro jurídico, así como también con las asociaciones de consumidores para impulsar el trabajo territorial, en casos colectivos, por ejemplo. El Presidente del Consejo Consultivo señala que la población estudiantil universitaria ronda las doscientas mil personas, por lo que pudiera considerarse como una buena estrategia para informar a la población sobre los derechos de las personas consumidoras; a su vez, hace referencia a la existencia de oficinas de auxilio o socorro jurídico en las universidades, que pudieran cooperar en la tramitación de casos individuales, por ejemplo, así como también buscar publicaciones gratuitas en los medios de comunicación. El Ingeniero Alfaro Santos sugiere que se debería de difundir previamente por las redes el tema que tratarán para que la población interesada en el tema esté atenta cuando se acuda a los diferentes medios de comunicación. Finalmente, el Licenciado López Castillo sugiere que la institución debería buscar la suscripción de un convenio de cooperación con la Asociación Salvadoreña de Radiodifusores –ASDER-. **PUNTO CINCO. VARIOS**. El Presidente del Consejo Consultivo consulta a los demás miembros si existe algún otro punto a tratar, a lo que los demás contestan que no existen otros temas a tratar. **PUNTO SEIS: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las trece 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.

Cesar Augusto Calderón Flores Deysi Lorena Cruz de Amaya

Elmer Orlando Gómez Campos Gerardo Daniel Henríquez Angulo

Oscar Alberto Alfaro Santos José Víctor Aragón Molina

José Adalberto López Castillo