**ACTA N° 21/ 2019**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO VEINTIUNO / DOS MIL DIECINUEVE.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas cuarenta y cinco minutos del siete de noviembre de dos mil diecinueve. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Gerardo Daniel Henríquez Angulo, Carlos Roberto Ochoa Córdova, 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 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 Gerardo Daniel Henríquez Angulo. 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) Tema: “Informe sobre cooperación y asistencia técnica proporcionada por el Servicio Nacional del Consumidor- SERNAC- de la República de Chile a 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 veinte / dos mil diecinueve del Consejo Consultivo, correspondiente al día veinticuatro de octubre de dos mil diecinueve y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: TEMA “INFORME SOBRE COOPERACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA PROPORCIONADA POR EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR- SERNAC- DE LA REPÚBLICA DE CHILE A LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR”.** La presentación estuvo a cargo delIngeniero Giovanni Orellana, Jefe de la Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales de la Defensoría del Consumidor,quien inicia su presentación explicando que la cooperación técnica en referencia ha sido proporcionada en el marco del proyecto denominado “Fortalecimiento de las capacidades institucionales de la Defensoría del Consumidor de El Salvador, para la protección y defensa de los usuarios de servicios financieros”, por lo anterior, procede a realizar un resumen del referido proyecto, que está dividido en tres fases, pero que en esta ocasión se concretará a la segunda fase, puntualizando también que el objetivo fundamental del referido proyecto es el fortalecimiento de las capacidades técnicas y el conocimiento del talento humano de la institución sobre el mecanismo de funcionamiento del sector financiero, para coadyuvar a fortalecer la calidad y la efectividad de las atenciones y controversias de consumo de los usuarios del sector de servicios financieros. Posteriormente, procede a indicar de forma detallada como fue desarrollada la asistencia técnica, la cual fue proporcionada durante el período comprendido del veintiuno al veinticinco de octubre del presente año, explicando las diferentes temáticas abordadas, así como las unidades de la Defensoría y el respectivo personal participante de las mismas. Finalmente, explica las conclusiones más relevantes del proyecto en referencia, así como los pasos a desarrollar en el futuro y las diferentes temáticas de interés que han sido propuestas por el personal de la Defensoría para ser desarrollados posteriormente. A continuación, el Ingeniero Ochoa Córdova pregunta si se les consultó respecto de medidas para resolver la mora en la solución de las controversias, a lo que se le responde que en el caso del Servicio Nacional del Consumidor- SERNAC-, las controversias se resuelven en sede judicial. Por lo anterior, los miembros del Consejo Consultivo agradecen la presentación realizada y felicitan a la institución por la importante cooperación técnica obtenida, para la mejora de la institución. **PUNTO CINCO. VARIOS**. El Presidente del Consejo Consultivo consulta a los demás miembros si existe algún otro punto a tratar, por lo que el Ingeniero Aragón Molina expresa que desea consultar aspectos relacionados con la Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales, aprovechando la presencia del Ingeniero Orellana, por lo que consulta como se está proyectando esa Unidad y si ya se tienen proyectos identificados, a lo que el Ingeniero Orellana responde que a la fecha se han identificado tres proyectos de cooperación relacionados con la actualización de la Política Nacional de Protección al Consumidor; otro relacionado con cooperación con República Dominicana y finalmente uno relativo a la expansión del Laboratorio adscrito a la Dirección de Vigilancia de Mercado. Explica también el Ingeniero Orellana que se ha realizado un primer ejercicio para identificar proyectos para el siguiente año, dentro de los que destacan uno con México relativo al comercio electrónico, y otro con Argentina referente a autorregulación. Añade también que ya se está por iniciar el trabajo de planificación para el año siguiente, por lo que se espera identificar más proyectos. En cuanto a las actividades realizadas en la Unidad, el Ingeniero Orellana expresa que hace un par de semanas se sostuvo reunión en el Ministerio de Relaciones Exteriores, para conocer más a detalle lo relativo a la cooperación internacional y se les explicó que actualmente los diferentes cooperantes están a la espera de conocer el plan quinquenal de Gobierno, lo que debe estar en sintonía con los planes de las diferentes instituciones gubernamentales, para proceder a buscar la ayuda de los cooperantes, por lo que indica que si bien ya se está trabajando sobre los perfiles de los proyectos, esto puede tomar el primer trimestre del año siguiente. Explica también el Ingeniero Orellana, que se está apoyando a la presidencia del Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor –CONCADECO- y al Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor –FIAGC-. En cuanto al CONCADECO, aclara que ya se han realizado acercamientos con el Sistema de la Integración Centroamericana –SICA-, para actuar como entidad regional y así actualizar este trabajo regional. El Ingeniero Aragón Molina expresa que esperaría que posteriormente se realice una presentación en la cual se les informe la gestión que realice esa Unidad, expresando también que debe indicarse a la Jefatura que sea competente para que se incorporen los distintos proyectos, así como también se busque la cooperación financiera necesaria. Por su parte, el Ingeniero Ochoa Córdova sugiere que se identifiquen posibles proyectos de cooperación al realizar el Plan Operativo Anual del año siguiente y el respectivo Plan Estratégico. El Ingeniero Aragón Molina expresa que en temas relevantes como por ejemplo lo relativo a aspectos médicos, aunque este tema no sea competencia de la Defensoría, en razón de su importancia, sugiere que la institución podría impulsar estos temas a través del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, con la finalidad que las instituciones que sean competentes presten atención a tales problemáticas y tomen las medidas necesarias para ello. Finalmente, el Ingeniero Aragón Molina sugiere que la Defensoría cree programas que incentiven la participación ciudadana en la notificación de avisos de infracción, como por ejemplo brindando alguna especie de premio o similar a aquellos consumidores que participen de forma más activa informando a la institución sobre posibles incumplimientos a la normativa. **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.

Gerardo Daniel Henríquez Angulo Carlos Roberto Ochoa Córdova

Elmer Orlando Gómez Campos Oscar Alberto Alfaro Santos

José Víctor Aragón Molina José Adalberto López Castillo