**ACTA N° 23/ 2019**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO VEINTITRÉS / DOS MIL DIECINUEVE.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las once horas quince minutos del cinco de diciembre de dos mil diecinueve. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: César Augusto Calderón Flores, Carlos Roberto Ochoa Córdova, Elmer Orlando Gómez Campos, Oscar Alberto Alfaro Santos, José Victor Aragón Molina y José Adalberto López Castillo. No estuvieron presente Gerardo Daniel Henríquez Angulo y Deysi Lorena Cruz de Amaya, quienes presentaron 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) Tema: “Balance General de Trabajo del Consejo Consultivo 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 veintidós / dos mil diecinueve del Consejo Consultivo, correspondiente al día veintiuno de noviembre de dos mil diecinueve y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: TEMA “BALANCE GENERAL DE TRABAJO DEL CONSEJO CONSULTIVO DOS MIL DIECINUEVE”.** El Licenciado Salazar toma la palabra e informa al Consejo Consultivo de actividades y logros institucionales relevantes obtenidos para el presente año, como el incremento que fue aprobado al presupuesto de la Defensoría para el año dos mil veinte, con el objetivo de incrementar la promoción, difusión y divulgación de los derechos de las personas consumidoras, lo que –expresa- sin duda generará una oxigenación al presupuesto, pues aproximadamente el ochenta y cuatro por ciento del mismo, está destinado al pago de salarios. Agrega también, actividades muy relevantes que se han realizado en aras de buscar una mejora en el funcionamiento institucional, tales como: la reestructuración del Tribunal Sancionador, la preparación de nuevas acciones legales para el incremento de denuncias y resolución de casos de carácter colectivo, que se gestiona a través de la Unidad de Casos Colectivos, aunado a la firma de cartas compromisos con ciertas instituciones estatales para trabajar en casos de carácter colectivo; la creación del nuevo Centro de Formación de Consumo en las nuevas instalaciones del Centro de Solución de Controversias, que a partir de este mes se traslada al edificio IPSFA, donde además de tener mejores condiciones para la atención de casos de los consumidores y de empleados, también se ha instalado este Centro de Formación con la idea de facilitar a la población un espacio en el que se puedan proporcionar talleres de formación, capacitación, diplomados, entre otros, con la finalidad de fomentar la educación en consumo para personas consumidoras y proveedores, según las competencias legalmente atribuidas; entre otros temas relevantes. A continuación, el Presidente del Consejo Consultivo toma la palabra y expresa que agradece al Presidente de la Defensoría por el acercamiento que se tiene con el Consejo, lo que facilita el abordaje de las diferentes temáticas de interés del mismo. Agrega que, considera importante que la institución analice la búsqueda de nuevos espacios o canales que puedan generar ingresos para mejorar su funcionamiento, pues la institución desempeña un buen funcionamiento que es reconocido por la población, como por ejemplo en lo relativo a la contribución que la Defensoría realiza en el incremento de los fondos del Estado mediante la imposición y pago de multas que se generan a través de las sanciones establecidas por el Tribunal Sancionador; a su vez, consulta respecto del avance que el Tribunal Sancionador ha experimentado a partir de la reestructuración realizada; y, finalmente solicita a la Presidencia que se elabore un informe que contenga una síntesis de las sugerencias y/o recomendaciones efectuadas por el Consejo durante el presente año; al respecto, el Licenciado Salazar expresa que se elaborará el informe solicitado el cual será entregado durante el mes de enero de dos mil veinte. Por su parte, el Licenciado López Castillo toma la palabra e informa que respecto al Convenio que el Consejo ha propuesto que la Defensoría suscriba con la Asociación de Universidades Privadas de El Salvador –AUPRIDES-, este se encuentra en una etapa bastante avanzada pues ya únicamente se está esperando que AUPRIDES comparta documentación de legitimación para continuar con la tramitación y posterior firma del mismo. Añade el Licenciado López Castillo que si bien el Convenio con AUPRIDES es de mucha importancia, también sugiere que existe siempre la posibilidad de suscribir Convenios directamente con la diferentes universidades, considerando importante recomendar que la materia de derecho de consumo sea incorporada en el pensum de las distintas universidades, así como también que las diferentes plataformas virtuales que la institución ha creado se compartan con las referidas universidades, en aras de incrementar el conocimiento de los derechos de los derechos de las personas consumidoras y su cumplimiento. El ingeniero Aragón Molina recomienda que el Sistema de Gestión de Calidad sea extendido a todas las áreas de la institución; además solicita que se realice una presentación al Consejo respecto de las actividades que para el año dos mil veinte se proyecte realizar a través de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales; y, finalmente manifiesta que realizó una propuesta de una estrategia de incentivo para que los consumidores informen avisos de infracción a la institución. El Licenciado Gómez Campos expresa que se advierte un incremento en las atenciones e intervenciones de la Defensoría, lo cual es muy positivo, como también lo es el incremento al presupuesto institucional y lo relacionado con la cooperación que pueda obtenerse. Sugiere el Licenciado Gómez Campos respecto del traslado de las oficinas del Centro de Solución de Controversias al Edificio IPSFA, que este sea bien difundido e informado a los consumidores. El Ingeniero Ochoa Córdova felicita por el desempeño institucional durante el año, y también consulta respecto de los resultados que ha tenido la reestructuración del Tribunal Sancionador, pues este es un tema de mucha relevancia para el Consejo Consultivo. El Licenciado Salazar toma la palabra e indica en primer lugar, que se han tomado las diferentes medidas para informar a la población el traslado de las oficinas del Centro de Solución de Controversias, explicando cada una de las acciones de divulgación que se han efectuado y se estarán realizando durante todo el mes de diciembre de este año; respecto de la reestructuración del Tribunal, estos han estado muy activos en la realización de diferentes actividades relevantes para mejorar su trabajo, tales como: se recibió una donación de computadoras directamente el Tribunal, así como también se han recibido varios estudiantes que realizan sus diferentes prácticas jurídicas en el mismo; se han revisado y establecido los nuevos lineamientos que están desarrollando para la óptima resolución de sus casos, entre otras actividades relevantes para mejorar su trabajo y aminorar la mora que se tiene. El Ingeniero Alfaro Santos señala que por parte del Consejo Consultivo se han realizado bastantes recomendaciones y sugerencias que buscar mejorar la laborar institucional, las cuales han sido tomadas en consideración por la Defensoría, lo que considera muy positivo.Finalmente, los miembros del Consejo Consultivo felicitan al Licenciado Salazar por el desempeño mostrado durante el presente año. **PUNTO CINCO. VARIOS**. El Presidente del Consejo Consultivo consulta a los demás miembros si existe algún otro punto a tratar, a lo que estos contestan negativamente. **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.

César Augusto Calderón Carlos Roberto Ochoa Córdova

Elmer Orlando Gómez Campos Oscar Alberto Alfaro Santos

José Víctor Aragón Molina José Adalberto López Castillo