**ACTA N° 18/ 2019**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO DIECIOCHO / DOS MIL DIECINUEVE.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas cuarenta minutos del veintiséis de septiembre de dos mil diecinueve. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Gerardo Daniel Henríquez Angulo, Elmer Orlando Gómez Campos, Oscar Alberto Alfaro Santos, José Víctor Aragón Molina y José Adalberto López Castillo. No estuvieron presente César Augusto Calderón Flores, Carlos Roberto Ochoa Córdova y Deysi Lorena Cruz de Amaya, quienes presentaron su respectiva excusa. También 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) Presentación del Tema “Programa de Cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor dirigido a establecimientos que comercializan bienes y servicios en centros comerciales, hoteles y restaurantes”; 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 diecisiete / dos mil diecinueve del Consejo Consultivo, correspondiente al día doce de septiembre de dos mil diecinueve y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DEL TEMA “PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DIRIGIDO A ESTABLECIMIENTOS QUE COMERCIALIZAN BIENES Y SERVICIOS EN CENTROS COMERCIALES, HOTELES Y RESTAURANTES”**. Antes de dar inicio a la presentación que estuvo a cargo de la Licenciada María Fernanda Aguilera, técnica legal de la Dirección de Vigilancia de Mercado de esta institución, toma la palabra el Licenciado Salazar y realiza una breve introducción respecto del programa de cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor, expresando que es una segunda iniciativa que se realiza con el sector empresarial, pues la primera refiere a la adición a los manuales de buenas prácticas de los proveedores, en tanto se quiere generar un cambio de cultura en los proveedores, en aras de lograr el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y demás normativa aplicable. El Licenciado Salazar añade que con este programa se pretende obtener un compromiso de cumplimiento de la ley por parte de los proveedores, lo que tampoco implica que no se realizarán los monitoreos y la vigilancia correspondiente, sino que indica que quiere lograrse un cambio en la forma de hacer negocio a través del cambio en la cultura del proveedor. Posteriormente, toma la palabra la Licenciada Aguilera e inicia su presentación, por lo que explica a detalle los siguientes puntos: 1) Marco legal aplicable; 2) Antecedentes del programa; 3) Objetivos generales y específicos del programa de cumplimiento; 4) Alcance del programa; y, 5) Contenido y procedimientos. A continuación, el Presidente del Consejo Consultivo en funciones abre a ronda de preguntas, por lo que pide la palabra el Licenciado Gómez Campos y expresa que si bien la adhesión al programa es voluntaria, es muy importante que los proveedores desconozcan la fecha de verificación, señala también que considera muy relevante continuar con los monitores posteriores para evitar que dichos proveedores disminuyan su calidad posteriormente. Por su parte, el Ingeniero Aragón Molina sugiere que los beneficios del programa sean presentados en forma positiva, tales como mejorar la calidad, incrementar el cumplimiento a la ley, entre otros. El Ingeniero Alfaro Santos felicita por la exposición del programa y expresa que considera que es una buena iniciativa de la institución que innova la forma de actuar de la Defensoría, por lo consulta cual será el reconocimiento que se proporcionará, a lo que se le indica que será un certificado. El Ingeniero Aragón Molina sugiere otras acciones que podrían realizarse, tales como verificación de básculas en supermercados y otros establecimientos, lo que expresa podría realizarse en conjunto con otras autoridades competentes. El Presidente del Consejo Consultivo en funciones manifiesta que en la Superintendencia de Competencia quieren impulsar iniciativas similares respecto de las buenas prácticas de los agentes económicos. El Licenciado López Castillo sugiere modificar la denominación del programa a “programa de cumplimiento y reconocimiento”, pues eso es lo que se está impulsando. Finalmente, los miembros del Consejo Consultivo agradecen la presentación realizada y felicitan a la institución por la iniciativa impulsada. **PUNTO CINCO. VARIOS**. El Presidente del Consejo Consultivo en funciones consulta a los demás miembros si existe algún otro punto a tratar, por lo que pide la palabra el Licenciado Salazar y procede a informar que la semana comprendida del treinta de septiembre al tres de octubre del año en curso, San Salvador se convertirá en la capital del consumo pues se desarrollarán tres eventos muy trascendentales como son la reunión del Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor; el noveno Foro Internacional de Protección al Consumidor del programa de la Conferencia de Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo; y, el décimo tercero Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor en el que nuestro país asume la presidencia protempore dos mil diecinueve al dos mil veinte; también informa sobre los distintos espacios comunicacionales de entrevistas que se han concedido y finalmente informa que para la tercera semana de octubre se recibirá en la institución la visita de expertos sobre temas financieros del Servicio Nacional del Consumidor de Chile. **PUNTO SEIS: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir, 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.

Gerardo Daniel Henríquez Angulo Elmer Orlando Gómez Campos

Oscar Alberto Alfaro Santos José Víctor Aragón Molina

José Adalberto López Castillo