**ACTA N° 3/ 2020**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO TRES / DOS MIL VEINTE.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas cuarenta minutos del trece de febrero de dos mil veinte. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Carlos Roberto Ochoa Córdova, Elmer Orlando Gómez Campos, Deysi Lorena Cruz de Amaya, Oscar Alberto Alfaro Santos, José Victor Aragón Molina y José Adalberto López Castillo. No estuvieron presente César Augusto Calderón Flores y Gerardo Daniel Henríquez Angulo, 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 Carlos Roberto Ochoa Córdova. 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 protección al Consumidor con Universidades dos mil veinte”; 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 dos / dos mil veinte del Consejo Consultivo, correspondiente al día treinta de enero de dos mil veinte y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: “PROGRAMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR CON UNIVERSIDADES DOS MIL VEINTE”**. La Presentación estuvo a cargo de la Licenciada Diana Carolina Castro, Jefa de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados de la Institución, quien inicia su presentación explicando aspectos generales de la institucionalidad de protección al consumidor, posteriormente relata de forma breve el marco legal aplicable en materia de consumo, para finalmente explicar lo relativo a las competencias atribuidas a la Defensoría sobre las que se fundamenta el referido programa. A continuación, procede a explicar el objetivo del programa y las oportunidades que el mismo representa, así como también informa respecto de las Universidades que fueron convocadas en esta primera fase del programa, indicando que casi todas las Unidades de la institución se han sumado a participar en la misma. Posteriormente, procede a explicar a detalle cada uno de los componentes del programa, que son los siguientes: 1) Experiencia profesional en la protección al consumidor; 2) Investigaciones en temas de consumo y mercados; 3) Formación de docentes en materia de consumo y mercados; 4) Acercamiento a la comunidad universitaria; y 5) Enlace con oficinas de atención jurídica para la solución de controversias de consumo. Finalmente, la Licenciada Castro explica los avances que se tienen del programa, según cada uno de los componentes anteriormente mencionados. El Presidente del Consejo Consultivo en funciones abre a ronda de preguntas, por lo que el Ingeniero Aragón Molina consulta si la Universidad Tecnológica de El Salvador fue incluida en el programa, a lo que la Licenciada Castro le informa que ya se tienen acercamientos con representantes de dicha Universidad para su incorporación al programa. Por su parte, la Licenciada Cruz de Amaya expresa que la Universidad Tecnológica de El Salvador cuenta con diferentes medios de comunicación como canal de televisión y radio, los cuales pueden aprovecharse por parte de la Defensoría, indicando que el programa propuesto representa una gran ayuda no solo para la Defensoría sino también para la población estudiantil. El Presidente del Consejo Consultivo en funciones pregunta cómo se efectúan los controles respecto del trabajo o colaboración realizado por los estudiantes, a lo que la Licenciada Castro comenta de manera general el procedimiento que se realiza en esos casos. Por su parte, el Licenciado Gómez Campos indica que le parece muy positivo e interesante que se hayan incluido a estudiantes de otras disciplinas distintas a las ciencias jurídicas. La Licenciada Cruz de Amaya sugiere que en el caso de las ventanillas, se tomen las medidas adecuadas para evitar que los estudiantes puedan hacer un mal uso de material o sellos institucionales, a lo que la Licenciada Castro le indica que lo que se hace en esos casos es únicamente darles acceso muy restringido al sistema, para evitar inconvenientes como el mencionado, expresa que según el tipo de programa previsto se toman distintas medidas de seguridad, tales como que los estudiantes suscriban acuerdos de confidencialidad, a los efectos de evitar que se difunda información institución; pero que se toma en cuenta su recomendación. El Ingeniero Alfaro Santos recomienda que una medida que se puede tomar es solicitar a los estudiantes la respectiva constancia de antecedentes penales o policiales, tal como se hace con otros voluntariados, en aras de evitar algún inconveniente. También sugiere el Ingeniero Alfaro Santos que se incorpore en el programa a la Universidad de Sonsonate, a lo que la Licenciada Castro le comenta que ya se ha programado una reunión con dicha Universidad para finales del mes de febrero, la cual se está gestionando desde la Oficina Regional de Occidente. El Ingeniero Aragón Molina hace referencia a la firma del Convenio con la Asociación de Universidades Privadas de El Salvador, que se ha promovido desde el Consejo Consultivo, indicando que el mismo puede ser de mucha utilidad en este contexto. Finalmente, los miembros del Consejo Consultivo felicitan por la iniciativa y agradecen la presentación realizada. **PUNTO CINCO. VARIOS**. El Presidente del Consejo Consultivo en funciones consulta a los demás miembros si existe algún otro punto a tratar, a lo que el Ingeniero Aragón Molina consulta si durante el contexto de la problemática surgida con la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados –ANDA-, la Defensoría realizó algún análisis en la calidad del agua, y si se efectuó algún llamamiento para denunciar por este aspecto. A lo anterior, se le indica que el tema de la calidad del agua no se encuentra dentro de las competencias de la institución, sino que más bien corresponde al Ministerio de Salud. Por lo anterior, los miembros del Consejo Consultivo consultan respecto de las competencias institucionales en este tema, solicitando se realice el análisis pertinente y este les sea compartido. Posteriormente, la Licenciada Cruz de Amaya señala que se han incrementado la cantidad de centros comerciales que se encuentran realizando cobros por estacionamiento, por lo que consulta si la Defensoría realizó acciones al respecto, a lo que se le informa que efectivamente fueron presentadas unas denuncias al Tribunal Sancionador que consideran lo relativo a dichos cobros, pero que estos aún se encuentran en trámite en el Tribunal Sancionador. Finalmente, el Presidente del Consejo Consultivo en funciones, sugiere que se generen iniciativas que regulen la realización de dichos cobros. **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 Elmer Orlando Gómez Campos

Deysi Lorena Cruz de Amaya Oscar Alberto Alfaro Santos

José Victor Aragón Molina José Adalberto López Castillo