**ACTA N° 7/ 2022**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO SIETE / DOS MIL VEINTIDÓS.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, a las nueve horas veinte minutos del siete de abril de dos mil veintidós. 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 Víctor Aragón Molina y José Adalberto López Castillo. No estuvo presente Deysi Lorena Cruz de Amaya, quien presentó su respectiva excusa. Tampoco estuvo presente el Licenciado Ricardo Salazar, Presidente de la Defensoría del Consumidor. El Presidente del Consejo Consultivo procedió a dar inicio a la reunión ordinaria en la que se desarrolló la agenda siguiente:1) Verificación de quórum; 2) Aprobación de la agenda; 3) Lectura y aprobación del acta anterior; 4) Presentación del Tema: “Convenio de cooperación interinstitucional entre el Ministerio de Relaciones Exteriores y 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: APROBACIÓN DE LA AGENDA.** Los miembros del Consejo Consultivo acordaron aprobar, por unanimidad, la agenda sometida a su consideración. **PUNTO TRES: LECTURA Y APROBACION DEL ACTA DE SESIÓN ANTERIOR.** Se procedió a dar lectura al acta número seis /dos mil veintidós del Consejo Consultivo, correspondiente al día veinticuatro de marzo de dos mil veintidós y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DEL TEMA “CONVENIO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR”**. La presentación estuvo a cargo de la Doctora Lucrecia Georgina Fuentes de Chafoya, Directora de Descentralización de esta institución; quien inicia su presentación explicando que el convenio interinstitucional en referencia tiene por objetivo fundamental viabilizar el “Proyecto de Protección integral de los derechos de consumo de la diáspora salvadoreña”, para lo cual desarrolla de forma minuciosa los aspectos siguientes:1) Contexto y justificación; 2) Descripción del proyecto; 3) Objetivo general; 4) Resultados planificados; 5) Población beneficiaria; 6) Pasos a seguir para la implementación del proyecto; 7) Proceso de kioskos digitales interactivos de atención al consumidor; 8) Trabajo con inversionistas de la Diáspora y Consulados; y, 9) Beneficios. Seguidamente, el Presidente del Consejo Consultivo abre a ronda de preguntas, consultas y comentarios, por lo que el Licenciado López Castillo toma la palabra y consulta si se han valorado las exigencias que tiene la diáspora respecto de las que se tienen en nuestro País, pues son mucho más exigentes; a lo que la Doctora Fuentes de Chafoya expresa que dicho proyecto efectivamente representa un reto para la institución y por ello uno de los primeros aspectos a realizar es la caracterización del consumidor de la diáspora a fin de tener conocimiento de los mismos. Por su parte, el Ingeniero Ochoa Córdova consulta cuando se piensa realizar el perfil del consumidor, recomendando que se consulte cuáles son los problemas más frecuentes que enfrentan, ya que pueden diferir de los que se tienen en el País; al respecto la Doctora Fuentes de Chafoya expresa que la encuesta se realizará cuando se suscriba el Convenio interinstitucional con el Ministerio de Relaciones Exteriores, la cual contiene diferentes preguntas para conocer las expectativas del consumidor de la diáspora. El Ingeniero Aragón Molina expresa que a nivel de los consulados se dispone de personas que son líderes en las diferentes comunidades, por lo que considera que es importante contactar a este tipo de personas. El Ingeniero Alfaro Santos consulta si el proyecto es solo para la atención de la diáspora o también para turistas, a lo que la Doctora Fuentes de Chafoya expresa que siempre que la relación sea con un proveedor salvadoreño, no importa la nacionalidad de la persona. Por su parte, el Licenciado López Castilla consulta si ya se tiene algún eslogan o distintivo para este proyecto, a lo que la Doctora Fuentes de Chafoya informa que esos aspectos los definirán las respectivas Unidades de Comunicaciones de ambas instituciones, pero a la fecha desconoce el avance que al efecto se tiene. El Ingeniero Ochoa Córdova sugiere se considere la existencia de ventanillas únicas para la tramitación de diferentes trámites administrativos, a fin que en un solo lugar puedan ubicarse varias instituciones y así facilitar los trámites a la población. El Ingeniero Aragón Molina considera que en el País existe mucho abuso en el arrendamiento de vehículos, desconociéndose mucho de los contratos que al efecto se emiten, por lo que sugiere se investigue el funcionamiento de este sector. El Licenciado Gómez Campos expresa que es positiva la suscripción del Convenio Interinstitucional y considera que será una cantidad importante de denuncias y atenciones que pueden generarse a partir de ello, para lo cual es necesario destinar una cantidad de recursos importantes para su atención, sobre todo ante la diferencia de horarios existente, por lo que considera que el concepto con el cual se trabaje diferirá del empleado a nivel nacional. Finalmente, los miembros del Consejo Consultivo agradecen la presentación realizada. **PUNTO CINCO:** **VARIOS**. El Presidente del Consejo Consultivo pregunta a los demás miembros si existen otros temas a tratar, por lo que el Ingeniero Aragón Molina toma la palabra y expresa que es importante reiterar lo recomendado en la sesión anterior, referente a que se informe a la población que el trabajo de inspecciones y verificaciones es realizado de forma permanente por la institución, a fin que se conozca el trabajo institucional. **PUNTO SEIS: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las diez horas cuarenta y cinco minutos 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