**ACTA N° 11/ 2022**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO ONCE / DOS MIL VEINTIDÓS.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, a las nueve horas veinte minutos del nueve de junio de dos mil veintidós. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Carlos Roberto Ochoa Córdova, Elmer Orlando Gómez Campos, Oscar Alberto Alfaro Santos, José Víctor 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 Licenciado Ricardo Salazar, Presidente de la Defensoría del Consumidor. 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 de quórum; 2) Aprobación de la agenda; 3) Lectura y aprobación del acta anterior; 4) Presentación del Tema: “Informe de logros de la Defensoría del Consumidor para el período de junio dos mil diecinueve a mayo dos mil veintidós”. 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 diez /dos mil veintidós del Consejo Consultivo, correspondiente al día veintiséis de mayo de dos mil veintidós y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DEL TEMA “INFORME DE LOGROS DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PARA EL PERÍODO DE JUNIO DOS MIL DIECINUEVE A MAYO DOS MIL VEINTIDÓS”**. La presentación estuvo a cargo del Licenciado Ricardo Salazar, quien previo a dar inicio a la presentación trae a cuenta la aprobación de un importante pliego de reformas a la Ley de Protección al Consumidor, acaecida en la sesión plenaria del pasado martes siete de los corrientes, explicando a grandes rasgos respecto de los elementos más relevantes contenidos en dicho pliego. Posteriormente, da inicio a la presentación, para lo cual desarrolla de forma minuciosa los aspectos siguientes:1) Montos recuperados a favor de los consumidores, principales sectores y beneficiados; 2) Atenciones adicionales brindadas, principales sectores y motivos, así como medios de atención puestos a disposición de los consumidores; 3) Nuevos proyectos para un servicio más efectivo; 4) Atenciones brindadas según la ubicación del consumidor; 5) Inspecciones realizadas y sus principales resultados; 6) Ampliando y fortaleciendo la vigilancia del mercado; 7) Resultados de acciones realizadas en el marco de las once medidas implementadas ante la inflación mundial; 8) Auditorías de consumo; 9) Educación y participación ciudadana; 10) Protección Jurídica del consumidor; 11) Principales resultados institucionales; 12) Inversión en infraestructura y mobiliario de oficina; 13) Inversión en talento humano y en mejora tecnológica; y, 14) Adquisiciones, contrataciones, archivo de gestión y medio ambiente. Seguidamente, el Presidente del Consejo Consultivo en funciones abre a ronda de preguntas, consultas y comentarios, por lo que el Ingeniero Aragón Molina toma la palabra y expresa que se reconoce la importante labor que realiza el Presidente de la Defensoría en su cargo, indicando que a nivel de empresa privada también se está consciente de la importante labor que realiza la institución, aprovechando para indicar que considera importante que se fortalezca el enfoque en los empleados pues estos constituyen el motor institucional, por lo que sugiere se reconozca públicamente el rendimiento del personal, a su vez, indica que se aprecia un crecimiento en los consumidores capacitados, sobre todo por el incremento de atención por lo que recomienda se siga impulsando la labor educativa. Por su parte, el Licenciado Gómez Campos felicita por el excelente trabajo realizado y además expresa que en este último paquete de reformas se han concedido beneficios importantes a la Defensoría, tales como el relativo a proporcionar a la institución el monto resultante del cincuenta por ciento de las multas impuestas por el Tribunal Sancionador, lo que sin duda ayudará a solventar necesidades que tradicionalmente ha tenido la Defensoría, puntualizando que constituye un importante reconocimiento a la labor institucional, pues tradicionalmente únicamente se aprobaban nuevas leyes que atribuían competencias y obligaciones a la institución, pero no se incrementaba su presupuesto, para finalmente sugerir que se fortalezca la educación en aquellas áreas o poblaciones fuera del área metropolitana. El Licenciado Salazar expresa que el reconocimiento al personal institucional, efectivamente se realiza y que además se efectúan actividades diversas para dicho fin, tales como webbinars con todo el personal en el que se informan los resultados institucionales y se felicita por ellos, así como también se realizan reconocimientos anuales al personal que ha resultado con mejor evaluación de desempeño. De otro lado, el Licenciado Salazar agrega que se mantiene el monitoreo y territorialización de los servicios, de forma focalizada, pues puntualiza que el contacto humano siempre es relevante. El Ingeniero Alfaro Santos expresa que reconoce el gran trabajo que la Defensoría realiza y se une a las felicitaciones por los resultados obtenidos, además informa respecto de una denuncia sobre la que ha tenido conocimiento, vinculada con el precio del gas licuado de petróleo, por lo que el Licenciado Salazar le indica que se retomará a través de la Dirección de Ciudadanía y Consumo para que le otorgue la atención respectiva. Por su parte, el Presidente del Consejo Consultivo en funciones felicita por los resultados obtenidos y expresa que, dado que parte de dichos logros proviene de una situación coyuntural, sugiere que se considere de esa forma y que se documente al respecto, a fin de evitar problemas posteriores en el marco de la fiscalización a la labor institucional; además, sugiere se retomen algunos aspectos como mejoras al estacionamiento, comenzando por gestionar las diferentes fases de un proyecto como tal, como por ejemplo, lo relativo a su diseño, para así ir avanzando poco a poco. 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 reitera solicitudes efectuadas con anterioridad, tales como la realización de presentaciones relativas por un lado a la cooperación institucional y, de otro lado, una actualización de estado actual del trabajo desarrollado por el Tribunal Sancionador; así como también que la Defensoría proponga normativas al Organismo Salvadoreño de Acreditación y que se analice lo relativo al incremento en el monto de las dietas para los miembros del Consejo Consultivo. **PUNTO SEIS: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las once horas diez 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.

Carlos Roberto Ochoa Córdova Elmer Orlando Gómez Campos

Oscar Alberto Alfaro Santos José Víctor Aragón Molina

José Adalberto López Castillo