**ACTA N° 23/ 2022**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO VEINTITRÉS / DOS MIL VEINTIDÓS.** En la Ciudad y Municipio de Comasagua, departamento de La Libertad, a las once horas veinte minutos del ocho de diciembre de dos mil veintidós. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Gerardo Daniel Henríquez Angulo, Deysi Lorena Cruz de Amaya, Elmer Orlando Gómez Campos, Oscar Alberto Alfaro Santos, José Adalberto López Castillo y José Víctor Aragón Molina. No estuvo presente Carlos Roberto Ochoa Córdova quien presentó su respectiva excusa. También 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) Disertación sobre el Tema: “Balance General de Trabajo del Consejo Consultivo 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 veintidós /dos mil veintidós del Consejo Consultivo, correspondiente al día uno de diciembre de dos mil veintidós y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: DISERTACIÓN SOBRE EL TEMA: “BALANCE GENERAL DE TRABAJO DEL CONSEJO CONSULTIVO DOS MIL VEINTIDÓS**”. Para dar inicio a la disertación, toma la palabra el Ingeniero Aragón Molina y señala que si bien se han desarrollado las reuniones de Consejo Consultivo mediante las modalidades presenciales y virtuales, considera que las presenciales resultan más provechosas. Añade el Ingeniero Aragón Molina que, no obstante considerar que las presentaciones efectuadas a lo largo del año por parte de las distintas Jefaturas de la Defensoría fueron muy provechosas, estima que quedó pendiente lo relativo a los temas del Sistema de Gestión de Calidad para toda la institución, así como las normativas que se ha sugerido que la Defensoría impulse su creación, relacionadas con contenido neto de algunos productos y la estandarización en el tamaño de presentaciones de productos. Por su parte, el Licenciado López Castillo agradece al Presidente de la Defensoría porque se tomó en cuenta la iniciativa de incorporar a las Instituciones de Educación Superior en las actividades relevantes institucionales, así como la posibilidad en la suscripción de convenios, lo cual acercará la actuación institucional a las referidas instituciones, entre otros temas relevantes que pueden ser impulsados. A continuación, toma la palabra el Licenciado Gómez Campos y comenta que las Asociaciones de Consumidores realizaron reuniones de cierre, evaluando que se cumplieron todos los objetivos que se habían trazado realizar con la Defensoría, afirmando que se encuentran en toda la disposición de continuar con el trabajo que se ha venido desarrollando. Por su parte, la Licenciada Cruz de Amaya señala que en cuanto al trabajo realizado en el sector privado, se valora positivamente el buen trabajo institucional efectuado, expresando que una gran parte del sector estima que esta institución es bastante accesible. Asimismo, reconoce que el trabajo se ha venido desarrollando de la mejor manera, siendo notoria la existencia de una Presidencia que coordina las labores de forma apegada al marco jurídico vigente, evitando las arbitrariedades, considerando que existen muchos avances en diversos aspectos en lo relativo al óptimo funcionamiento institucional, resaltándose el apoyo que el Licenciado Salazar ha brindado al personal, motivándole a que se continúe trabajando en equipo como hasta ahora se ha venido haciendo. Finaliza la Licenciada Cruz de Amaya expresando que le hubiera gustado que se efectuara una valoración del trabajo del Tribunal Sancionador. El Ingeniero Alfaro Santos expresa que, desde las Asociaciones de Consumidores se ha percibido siempre que el Licenciado Salazar toma en consideración la participación de las diversas Asociaciones, no obstante las complicaciones generadas por la pandemia por COVID- 19. Añade que la firma de cartas compromiso con las Asociaciones de Consumidores y la reorganización que internamente ha sufrido la Dirección de Ciudadanía y Consumo han sido factores muy positivos para las asociaciones. Así también, resalta que la flexibilización en la recepción de las atenciones, en horarios y días extraordinarios, son aspectos muy positivos, resaltando la visión de servicio que tiene el Licenciado Salazar. Finalmente, el Presidente del Consejo Consultivo señala que el trabajo institucional ha sido sobresaliente, aunque siempre existen oportunidades de mejora. Resalta que ha existido un excelente trabajo interinstitucional entre la Superintendencia de Competencia y la Defensoría, no únicamente en lo relativo al análisis de diversos temas técnicos, sino también apoyando la labor institucional en otras áreas, tales como el préstamo de vehículos y motoristas. Por último, felicita al Licenciado Salazar y a todo el personal por el excelente trabajo efectuado. El Licenciado Salazar toma la palabra y agradece la participación de cada uno de los miembros del Consejo Consultivo, pues resalta que el Consejo es un espacio muy positivo que permite la participación de cada uno de los sectores ahí representados en la labor institucional, señalando que el año tuvo muchas complejidades sobre todo en el tema de los precios, pues ha sido un problema a nivel mundial no únicamente nacional, que ha significado la realización de un trabajo muy arduo, en el que se ha buscado trabajar con todos los sectores involucrados en el Consejo Consultivo; por ejemplo, los programas de cumplimiento, los programa desarrollados tanto con las Asociaciones de Consumidores como con las Universidades, programas de becarios; el estudio realizado en conjunto con la Superintendencia de Competencia. Finalmente, menciona la apertura de kioskos digitales que se efectuará tanto con el Centro Nacional de Registros como con el Ministerio de Relaciones Exteriores, lo cual facilitará la recepción de atenciones tanto a nivel interno como internacional, así como el incremento en el número de atenciones proporcionadas y recuperaciones logradas. **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 señala que la protección al consumidor en el País ha experimentado pérdidas importantes que estima importante mencionar, generadas por el fallecimiento del Doctor Cesar Augusto Calderón y la Licenciada Yanci Guadalupe Urbina. **PUNTO SEIS: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las trece horas quince 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 Deysi Lorena Cruz de Amaya

Elmer Orlando Gómez Campos Oscar Alberto Alfaro Santos

José Adalberto López Castillo José Víctor Aragón Molina