**ACTA N° 17/ 2023**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO DIECISÉIS / DOS MIL VEINTITRÉS.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, a las nueve horas veinticinco minutos del siete de septiembre de dos mil veintitrés. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Gerardo Daniel Henríquez Angulo, Deysi Lorena Cruz de Amaya, Ana Teresa Vargas de Alvarado, Oscar Alberto Alfaro Santos y José Adalberto López Castillo. No estuvieron presente Elmer Orlando Gómez Campos y José Víctor Aragón Molina quienes presentaron su respectiva excusa. También estuvo presente el Licenciado Ricardo Salazar, Presidente de la Defensoría del Consumidor. Dada la ausencia del Secretario 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 Oscar Alberto Alfaro Santos. 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 de actas anteriores; 4) Presentación del Tema: “Informe sobre Curso de Fortalecimiento de capacidades y especialización en protección de los consumidores recibido en Seul, Corea del Sur”. **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 DE ACTAS DE SESIONES ANTERIORES.** Se procedió a dar lectura al acta número dieciséis /dos mil veintitrés del Consejo Consultivo, correspondiente al día diecisiete de agosto de dos mil veintitrés y concluida la lectura de la misma, quedo aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DEL TEMA “INFORME SOBRE CURSO DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y ESPECIALIZACIÓN EN PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES RECIBIDO EN SEUL, COREA DEL SUR”**. La presentación estuvo a cargo de las Licenciadas María Emma Fernández y Elena Elizabeth Dimas, técnicas legales de las Direcciones Jurídica y de Descentralización, respectivamente; quienes desarrollan de manera muy detallada los puntos que se detallan a continuación: 1) Información relevante; 2) Contenido; 2.1) Política de Consumo y Sistema Legal; 2.2) Sistema de asesoramiento, reparación y resolución de litigios; 2.3) Seguridad de los consumidores; 2.4) Creación de un entorno comercial justo; 2.5) Informes de País y elaboración del Plan de Acción; y, 2.6) Contenidos adicionales; 3) Cronograma de actividades. Seguidamente, el Presidente del Consejo Consultivo abrió el espacio para opiniones, comentarios, consultas o preguntas de los miembros del Consejo, por lo que toma la palabra el Ingeniero Alfaro Santos y consulta si existe Ley de Protección al Consumidor en Corea; y, en caso de existir desde cuándo; a lo que se le contesta que efectivamente existe Ley de Protección al Consumidor que data desde el año mil novecientos ochenta y siete, señalando que la diferencia más fundamental entre ambas legislaciones es que la coreana carece de poder coercitivo sancionatorio, en tanto las controversias se resuelven mediante los medios alternos de solución de controversias, aspectos comunicacionales, entre otros. Por su parte, la Licenciada Cruz de Amaya consulta en que consiste el poder duro y blando; a lo que se le indica que, el poder duro refiere a la potestad sancionatoria; mientras que el poder blando, tal como lo implementa Corea, se enfoca en empoderar al consumidor para que conozca y exija sus derechos, indicando que en casos de incumplimientos a la normativa no se procede a aplicar potestad sancionatoria, sino más bien se utilizan otras herramientas, tales como la publicación y divulgación en medios comunicacionales de tales hallazgos. A continuación, el Ingeniero Alfaro Santos felicita a la Licenciadas designadas en el curso por el esfuerzo realizado, sobre todo tomando en consideración que fue recibido en idioma inglés, y señala que estima que en nuestro País existen ya muchos aspectos y avances positivos en el tema de protección al consumidor, considerando que vamos por un buen camino. Por su parte, el Licenciado López Castillo felicita al Presidente de la institución por preocuparse por que el personal continúe elevando sus niveles de aprendizaje, así como también felicita a las profesionales designadas por el esfuerzo efectuado. La Licenciada Cruz de Amaya indica que siempre ha señalado la importancia de la cooperación, por lo que felicita por la implementación de este tipo de programas, así como también se suma a la felicitación para las personas designadas en tanto son profesionales jóvenes a las que la Defensoría está proporcionando las fortalezas y oportunidades para crecer, pero sobre todo enfatiza que es un trabajo de País. A continuación, el Presidente del Consejo Consultivo expresa también sus felicitaciones, indicando que el programa tiene una lógica, a partir de la cual está diseñado para que en primer término asista personal técnico, directivo y finalmente la más alta dirección al final; además consulta si dentro del programa tuvieron oportunidad de conocer algo respecto de la autoridad de competencia en Corea; a lo que se le indica que efectivamente se pudo conocer que en aquel País, la autoridad de competencia si posee poder duro y que trabaja muy de cerca con la autoridad de consumo. Por su parte, la Ingeniera Vargas de Alvarado felicita a las técnicas delegadas y al Presidente de la Defensoría, pues el tema de formación profesional es muy relevante sobre todo en profesionales jóvenes. Añade que, recomienda que la visión coreana de implementar como política pública la educación al consumidor, se explore en aras de considerar como innovar en la educación de nuestro País, pues además –de la experiencia coreana-, se advierte una correlación interesante entre el empoderamiento del consumidor y el papel de proveedor respetando los derechos del consumidor. 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, indicándose lo siguiente: 1) El Licenciado Salazar anuncia que en el marco de la Presidencia *Pro Tempore* del Sistema de la Integración Centroamericana que ostenta El Salvador, se ha programado para el próximo veintinueve de septiembre del presente año desarrollar el ***“Foro Regional: Avances y desafíos en la Protección al Consumidor en Centroamérica y República Dominicana”***, por lo que oportunamente se les harán llegar las invitaciones para el evento en referencia; indicando además que en este contexto se proporcionará asistencia técnica, por lo que, se buscará que el consultor designado pueda asistir a la siguiente sesión de Consejo Consultivo. 2) El Ingeniero Alfaro Santos solicita al Licenciado Salazar que para el evento que se realizará el diecinueve de septiembre del presente año con las Asociaciones de Consumidores, se les entregue a los participantes gafetes distintivos, a fin que se facilite su identificación en dicho evento, así como en posteriores actividades que realizan las asociaciones con la Defensoría, tales como el acompañamiento a puntos fijos de atención; a lo que el Licenciado Salazar responde afirmativamente, señalando que proporcionará las indicaciones al respecto. **PUNTO SEIS: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las diez horas veinte 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

Ana Teresa Vargas de Alvarado Oscar Alberto Alfaro Santos

José Adalberto López Castillo