

0000049



ACTA N° 6/2014

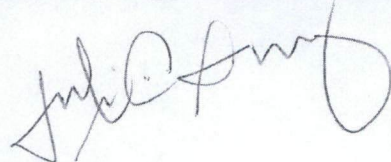
CONSEJO CONSULTIVO

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

ACTA NÚMERO SEIS/ DOS MIL CATORCE. En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas del día veinticuatro de abril de dos mil catorce. Presentes los miembros propietarios del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Miguel Ángel Rodríguez Arias, Julio César Arroyo, Ana Carolina Paz Narváez y Carlos Roberto Ochoa Córdova, así como los miembros suplentes Rodolfo Antonio Tejada Ruiz y Deysi Lorena Cruz de Amaya. No estuvieron presentes los señores Francisco Díaz Rodríguez y Edgardo Carrillo Peña, quienes presentaron su respectiva excusa. También está presente en la reunión la Presidenta de la Defensoría del Consumidor, licenciada Yanci Urbina. El Presidente del Consejo Consultivo procedió a dar inicio a la reunión y se desarrolló la agenda siguiente: 1) Verificación del quórum; 2) Presentación y aprobación de la agenda; 3) Lectura y aprobación del acta de la sesión anterior; 4) Manual de buenas prácticas de proveedores; 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 constituye en reunión formal. **PUNTO DOS: PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN DE LA AGENDA.** Los miembros del Consejo Consultivo acuerdan aprobar, por unanimidad, la agenda sometida a su consideración. **PUNTO TRES: LECTURA DEL ACTA DE LA SESIÓN ANTERIOR.** Se procedió a dar lectura al acta número cinco del Consejo Consultivo correspondiente al día veinte de marzo de dos mil catorce, y concluida la lectura queda aprobado su contenido por unanimidad. **PUNTO CUATRO: MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE PROVEEDORES.** La Presidenta de la Defensoría del Consumidor inició explicando a los miembros del Consejo Consultivo el contexto en el cual se ha tomado la iniciativa de formular un Manual de Buenas prácticas de proveedores, el cual responde a las acciones de ejecución de la Política Nacional de Protección al Consumidor, al igual que el Código de Buenas Prácticas para Proveedores de Productos y Servicios Financieros, y tiene por finalidad mejorar las relaciones de consumo y hacer más efectivo el respeto de los derechos de los consumidores. Explicó además que con el apoyo de cooperación costarricense se llevó a cabo el proceso de

formulación del Manual, debido a que en Costa Rica ya existe experiencia en este tipo de autorregulaciones. Enseguida presentó al licenciado Luis Fernández, técnico de la Dirección Jurídica, quien realizó una presentación sobre el tema a los miembros del Consejo Consultivo iniciando por explicar que el Manual efectivamente atiende a la Política Nacional de Protección al Consumidor, así como, a lo previsto en el art. 58 letra p) de la Ley de Protección al Consumidor. Dicha presentación, cuya copia impresa se adjunta a la presente acta, incluyó los siguientes aspectos: 1) Estructura del capitulado; 2) Objetivo del Manual; 3) Actores sujetos al manual; 4) Ciclo de la relación de consumo; 5) Principios sobre buenas prácticas para proveedores de bienes y/o servicios; 6) Aplicación y cumplimiento; y 7) Breve descripción de los contenidos de los capítulos. Los miembros del Consejo Consultivo procedieron a hacer consultas y comentarios sobre la presentación. Finalmente, agradecen la presentación y acuerdan sugerir que se revise el nombre del manual y se cambie a Manual de Buenas Prácticas de Proveedores para la protección de las personas consumidoras, por tratarse de un manual para ese sector y evitar así cualquier confusión. **PUNTO CINCO: VARIOS. 1) RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA DEFENSORÍA.** La Presidenta de la Defensoría informó a los miembros del Consejo Consultivo sobre la rendición de cuentas institucional que se ha programado para la primera quincena de mayo. Agregó que como se ha realizado en años anteriores, se van a realizar 3 jornadas en San Salvador, Santa Ana y San Miguel, comenzando el martes 13 de mayo con la rendición de cuentas en San Salvador, a la cual les invita a participar a todos los miembros, así como a las que se realizarán en las otras regiones. **2) PROYECTO DE REGLAMENTO DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.** La Presidenta informó a los miembros del Consejo Consultivo que así como se les hizo llegar a ellos, también se remitió a diferentes actores de asociaciones de consumidores, empresa privada, e instituciones gubernamentales con competencias relacionadas, el proyecto de Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor, y algunos ya han enviado sus aportes, los cuales se están analizando para poder hacer los ajustes que sean necesarios previo a remitir el documento a la Presidencia de la República. **3) CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN.** La Presidenta informó al Consejo Consultivo sobre el Plan de Capacitación institucional, especialmente en cuanto a la capacitación que está recibiendo el personal de la Defensoría en materia de derecho administrativo, mercantil y procesal, con el fin de robustecer las capacidades institucionales. Para ello se ha contratado una consultoría en la cual participa la doctora Dafne Sánchez y el doctor Enrique Mena. **4) BECA DE CLAUDIA GÓCHEZ.** La



0000050



Presidenta informa al Consejo Consultivo, que la licenciada Claudia Góchez, directora Jurídica de la Defensoría, ha sido favorecida con una beca del gobierno de Chile para estudiar una maestría en Políticas Públicas, por lo que se retirará de la institución a partir del día treinta de abril del presente año, con una licencia sin goce de sueldo concedida conforme a la ley; razón por la cual, ya no apoyará en las sesiones de este Consejo. 5) **INFORME DE AUTORÍA INTERNA.** La Presidenta de la Defensoría informó a los miembros del Consejo Consultivo que ya concluyó la auditoría de la Corte de Cuentas de la República, y que el informe ha revelado que no existen hallazgos de ningún tipo. Además ello coincide con los resultados de la auditoría externa que también ha concluido recientemente. Por lo que esos resultados serán incorporados en el informe de gestión y rendición de cuentas. **PUNTO SEIS: CIERRE.** No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las once horas y cuarenta 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.

Miguel Ángel Rodríguez Arias

Julio César Arroyo

Ana Carolina Paz Narváez

Carlos Roberto Ochoa Córdova

Rodolfo Antonio Tejada Ruiz

Deysi Lorena Cruz de Amaya