**ACTA N° 17 / 2017**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO DIECISIETE / DOS MIL DIECISIETE.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las once horas veinte minutos del quince de diciembre de dos mil diecisiete. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Carlos Roberto Ochoa, Deysi Lorena Cruz de Amaya, Irma Yolanda Núñez Mancía, Francisco Díaz, Mónica María Galdámez, Xiomara Beatriz Hernández Arévalo y Oscar Alberto Alfaro Santos. No estuvo presente Miguel Ángel Rodríguez Arias quien presentó su respectiva excusa. También estuvo presente 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 anterior; 4) Presentación del tema “Logros centrales de la Defensoría del Consumidor año dos mil diecisiete”; 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: PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN DE LA AGENDA.** Los miembros del Consejo Consultivo acordaron aprobar, por unanimidad, la agenda sometida a su consideración. **PUNTO TRES: LECTURA DE ACTA DE SESIÓN ANTERIOR.** Se procedió a dar lectura al acta número dieciséis / dos mil diecisiete del Consejo Consultivo, correspondiente al día nueve de noviembre de dos mil diecisiete y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO**: **PRESENTACIÓN DEL TEMA** “LOGROS CENTRALES DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR AÑO DOS MIL DIECISIETE**”.** La presentación estuvo a cargo de la Licenciada Yanci Urbina, quien inicia explicando, que el año dos mil diecisiete ha sido un año muy productivo pues se han obtenido resultados favorables en cuatro de los siete procesos de amparo incoados por la Defensoría en la Sala de lo Constitucional, esperándose además que los casos restantes generen también resultados favorables. Añade que se han presentado reformas a la Ley de Protección al Consumidor, sobre el tema de comercio electrónico, las cuales ya se encuentran en estudio en la Comisión de Economía de la Asamblea Legislativa, para lo que se ha conformado una comisión técnica en la que se encuentra participando la Defensoría así como otros sectores involucrados con el tema. Continúa indicando que la recuperación económica a favor de los consumidores presentó un incremento del veintiuno punto cuatro por ciento respecto del año anterior, por lo que procede a indicar a detalle los montos recuperados por cada oficina de la institución, así como la cantidad de consumidores beneficiados. Posteriormente, la Licenciada Urbina explica las atenciones de consumo realizadas para el dos mil diecisiete, puntualizando en que se experimentó un incremento del ocho punto ochenta y dos por ciento respecto del año anterior. A continuación, detalla la cantidad de infracciones impuestas por el Tribunal Sancionador, especificando los montos, número de multas, así como aquellas que fueron efectivamente enteradas en la colecturía del Ministerio de Hacienda. Sobre el tema de la vigilancia del mercado, indica la Licenciada Urbina que para este año se realizaron cinco mil setecientos noventa y tres inspecciones a nivel nacional, experimentándose un incremento del veintiocho por ciento respecto del año dos mil dieciséis. Finalmente, explica las labores de educación y fomento de la participación ciudadana realizada durante el año dos mil diecisiete. El Presidente del Consejo Consultivo abre a ronda de preguntas, por lo que toma la palabra el Licenciado Díaz y consulta cual es el porcentaje de conciliaciones fallidas, a lo que la Licenciada Urbina manifiesta que alrededor del setenta por ciento de los casos que se presentan a la institución son resueltos en los medios alternos para solución de conflictos, dependiendo del sector afectado. Consulta también el Licenciado Díaz por que se ha experimentado un incremento en el hallazgo referido a productos vencidos, a lo que la Licenciada Urbina responde que puede deberse al incremento en el número de inspecciones y sectores nuevos que se han verificado. Finalmente, los miembros del Consejo Consultivo felicitan a la Licenciada Urbina así como a los equipos técnicos de la institución por los resultados tan favorables obtenidos en el año dos mil diecisiete. **PUNTO CINCO: VARIOS.** El Presidente del Consejo Consultivo pregunta a los demás miembros si existe algún otro tema a tratar, a lo que los demás miembros responden que no hay otros temas a tratar. **PUNTO SEIS: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las trece 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.

Carlos Roberto Ochoa Deysi Lorena Cruz de Amaya

Irma Yolanda Núñez Mancía Francisco Díaz Mónica María Galdámez

Xiomara Beatriz Hernández Arévalo Oscar Alberto Alfaro Santos