



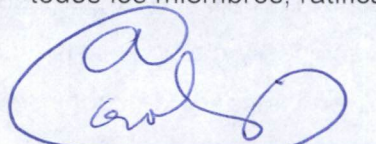
**ACTA N° 8/2012
CONSEJO CONSULTIVO
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

ACTA NÚMERO OCHO/DOS MIL DOCE. En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas y veinticinco minutos del día diecisiete de mayo dos mil doce. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Ana Carolina Paz Narváez, Miguel Ángel Rodríguez Arias, Carlos Roberto Ochoa Córdova, Deysi Lorena Cruz de Amaya, y Edgardo Carrillo Peña. No estuvieron presentes los señores Francisco Díaz Rodríguez, Julio César Arroyo y Rodolfo Antonio Tejada Ruiz, quienes manifestaron su respectiva excusa. También está presente en la reunión la Presidenta de la Defensoría del Consumidor, licenciada Yanci Urbina. El Presidente del Consejo Consultivo, Miguel Ángel Rodríguez Arias, 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) Presentación sobre Código de Buenas Prácticas para proveedores de bienes y servicios financieros; 5) Varios; y 6) Cierre. **DESARROLLO DE LA AGENDA.**

PUNTO UNO: COMPROBACIÓN 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 siete del Consejo Consultivo correspondiente al día doce de abril dos mil doce, habiéndose aprobado por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN SOBRE CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS FINANCIEROS.**

La licenciada Yanci Urbina, Presidenta de la Defensoría, presentó a los miembros del Consejo Consultivo el proyecto de Código de Buenas Prácticas para proveedores de productos y servicios financieros, el cual se encuentra en etapa de desarrollo; y, se pretende que sirva de documento base para la discusión con una amplia gama de actores tanto públicos como privados. Inicialmente la presentación comprendió las atenciones que se ofrecen a los consumidores del sector de servicios financieros que hasta la fecha ha realizado la Defensoría del Consumidor, incluyendo datos de asesorías, denuncias, derivaciones y gestiones, así como los montos recuperados y las principales causas de las denuncias en los casos de cooperativas para el período 2009-2012. Como segundo aspecto de la presentación, la Presidenta de la Defensoría dio a conocer a los miembros del Consejo Consultivo el referido Código de Buenas

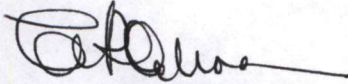
Prácticas, centrándose en los antecedentes; el objetivo, que es promover y adoptar mejores prácticas en el sector financiero en general, a la vez que se busca contribuir a la consolidación de los derechos de los consumidores más allá del marco legal que lo regula; y los aspectos contenidos en el mencionado Código que es de adopción voluntaria por parte de los proveedores, pero que requiere un compromiso una vez adoptado por ellos. Los miembros del Consejo Consultivo procedieron a realizar preguntas y comentarios, expresan sus felicitaciones por la iniciativa y el esfuerzo, y finalmente ACUERDAN: 1) Recomendar que se planifique la implementación bajo un sistema de auditoría certificable. 2) Sugerir que se analice y se programe la capacitación del recurso humano que va a verificar el cumplimiento del Código de Buenas Prácticas. **PUNTO CINCO: VARIOS.** En este punto, el Consejo abordó los siguientes temas: **1) ELABORACIÓN DE LA MEMORIA DE LABORES.** Los miembros del Consejo Consultivo acuerdan elaborar el desglose de todos los temas que han sido tratados en sesiones del Consejo Consultivo y los aportes que se han realizado para la elaboración de la Memoria de Labores del Consejo Consultivo. Para tal efecto la doctora Ana Carolina Paz Narváez y la licenciada Lorena Cruz de Amaya, son las designadas para la elaboración del borrador de la Memoria que posteriormente será discutido en el seno del Consejo Consultivo. **2) FECHA Y TEMAS DE LAS PRÓXIMAS REUNIONES.** Los miembros del Consejo Consultivo consideran necesario agotar los puntos temáticos que están pendientes de ser tratados de la Agenda Temática anterior, la cual está en desarrollo y realizar un análisis estratégico de los próximos temas a tratar en una nueva agenda anual, para lo cual estiman oportuno solicitar a la Presidencia de la Defensoría que proponga una agenda estratégica de temas a tratar en las futuras reuniones. La próxima reunión está prevista para el treinta y uno de mayo próximo, por lo que la Presidenta de la Defensoría propone que el tema sea la presentación del Informe Anual de Labores correspondiente al período de junio 2011 a mayo 2012, y les invita a participar en la presentación pública que se hará del mismo el día cuatro de junio próximo. Los miembros del Consejo acuerdan por unanimidad que el tema a tratar sea el informe de labores para la próxima sesión 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 y veinticinco 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.



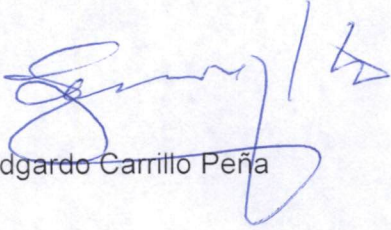
Ana Carolina Paz Narváez



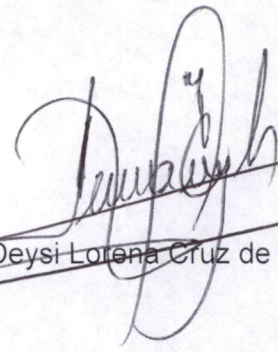
Miguel Ángel Rodríguez Arias



Carlos Roberto Ochoa Córdova



Edgardo Carrillo Peña



0000075

Deysi Lorena Cruz de Amaya

