

0000081



ACTA N° 12/ 2013
CONSEJO CONSULTIVO
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

ACTA NÚMERO DOCE/DOS MIL TRECE. En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas y diez minutos del día doce de septiembre de dos mil trece. Presentes los miembros propietarios del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Julio César Arroyo, Carlos Roberto Ochoa Córdova, Miguel Ángel Rodríguez Arias, Ana Carolina Paz Narváez y Francisco Díaz Rodríguez; y los miembros suplentes: Edgardo Carrillo Peña y Rodolfo Antonio Tejada Ruiz. No estuvo presente: Deysi Lorena Cruz de Amaya, quien manifestó 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) Defensoría Agostina, redes sociales y página web; 5) Varios; y 6) Cierre de la reunión. **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 once de fecha veintinueve de agosto de dos mil trece, la cual fue aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: DEFENSORÍA AGOSTINA, REDES SOCIALES Y PÁGINA WEB.** La Presidenta de la Defensoría del Consumidor presentó al licenciado Fausto Valladares, jefe de Comunicaciones de la Defensoría, quien realizó una presentación sobre los servicios brindados en la Defensoría Agostina, las redes sociales y la página web. Dicha presentación tuvo por objetivo dar a conocer el avance en el acercamiento de los servicios de la Defensoría, a través de servicios de temporada, redes sociales, página electrónica y medios institucionales, y comprendió los puntos siguientes: 1) Atenciones brindadas en Defensoría Agostina, por tipo y sector; 2) Servicios en kiosko electrónico; 3) Inspecciones en temporada vacacional; 4) Servicios a través de redes sociales y página electrónica, con sus alcances y detalle de atenciones brindadas; 5) Presencia de la Defensoría en medios de comunicación: escrita, radial y televisiva. Los miembros del Consejo Consultivo procedieron a realizar preguntas y comentarios sobre la presentación realizada, agradecieron la presentación, felicitaron por los avances en la implementación de las

tecnologías de la información. El Consejo Consultivo acuerda: 1) Sugerir que haya un espacio en la página electrónica para el Consejo Consultivo. 2) Recomendar que se considere la designación de personal con dedicación exclusiva para el mantenimiento y manejo de los servicios electrónicos. 3) Sugerir que se capaciten a más personas para que puedan atender los espacios de comunicación televisivos y radiales. **PUNTO CINCO: VARIOS. 1) NUEVA VENTANILLA DESCENTRALIZADA.** La licenciada Urbina informó a los miembros del Consejo Consultivo que la próxima semana se inaugurará la ventanilla de atención descentralizada en La Paz, como parte del esfuerzo de descentralización de los servicios de la Defensoría y en un esfuerzo apoyado por la Gobernación Política Departamental. Con ello, se completa la meta de 10 ventanillas que se planificó abrir. **2) REGLAMENTO DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.** La Presidenta de la Defensoría informa que se ha iniciado el esfuerzo de reforma integral del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor, con el fin de incorporar el desarrollo reglamentario necesario para adecuarlo a las recientes reformas a la Ley, así como mejorar aspectos de regulación necesarios. En el proceso se tiene previsto que participe activamente el Consejo Consultivo presentando sus aportes, para lo cual se les informará oportunamente. **3) AVANCES EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.** La licenciada Yanci Urbina informó a los miembros del Consejo Consultivo que se ha realizado un balance de la ejecución de la Política, se ha alcanzado niveles satisfactorios de cumplimiento de las metas, y se tiene previsto llevar a cabo un evento para el último trimestre del año, que involucre al Sistema Nacional de Protección al Consumidor, con el fin de dar a conocer los resultados. Oportunamente se les comunicará a los miembros del Consejo Consultivo para poder contar con su participación. Los miembros del Consejo Consultivo consideran adecuado presentar ese informe que incluya los avances y las dificultades que se han tenido en la implementación de la Política, pues es un esfuerzo que ha incluido el compromiso y la buena disposición de muchos actores. **4) CONVENIO CON ISDEMU.** La licenciada Urbina también comentó sobre iniciativas relevantes que incluye un convenio con ISDEMU, que busca fortalecer la protección a consumidores de sectores o grupos particulares, como las mujeres y los niños, relacionado con temas de publicidad para el consumo; también se ha contado para ello con la coordinación con ONUMJERES. Se considera conveniente elaborar un Manual de Buenas Prácticas en materia de Publicidad que ayude a auto-regular el sector publicitario para mejorar el cumplimiento de la ley. **5) FECHA Y TEMA DE LA PRÓXIMA SESIÓN.** Los miembros propietarios del Consejo Consultivo, de conformidad al calendario de reuniones previamente establecido, acuerdan que la próxima sesión se realice el día veintiséis de septiembre del presente año, y que el tema a abordar

JCA

0000082



quede a propuesta de la Presidenta de la Defensoría. **PUNTO SIETE: CIERRE.** No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las once horas 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.



Julio César Arroyo



Carlos Roberto Ochoa Córdova




Miguel Ángel Rodríguez Arias



Ana Carolina Paz Narváez



Francisco Díaz Rodríguez



Edgardo Carrillo Peña



Rodolfo Antonio Tejada Ruiz