

ACTA N° 17/2013
CONSEJO CONSULTIVO
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

0000127



ACTA NÚMERO DIECISIETE/ DOS MIL TRECE. En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas y treinta minutos del día doce de diciembre de dos mil trece. Presentes los miembros propietarios del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Miguel Ángel Rodríguez Arias, Julio César Arroyo, Carlos Roberto Ochoa Córdova, Ana Carolina Paz Narváez, y el miembro suplente Edgardo Carrillo Peña. No estuvieron presentes los señores Francisco Díaz Rodríguez, Rodolfo Antonio Tejada Ruiz y Deysi Lorena Cruz de Amaya, 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) Publicidad engañosa; 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.

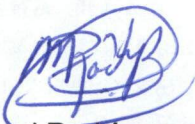
PUNTO TRES: LECTURA DEL ACTA DE LA SESIÓN ANTERIOR. Se procedió a dar lectura al acta número dieciséis del Consejo Consultivo correspondiente al día catorce de noviembre de dos mil trece, y concluida la lectura queda aprobado su contenido por unanimidad.

PUNTO CUATRO: PUBLICIDAD ENGAÑOSA. La Presidenta de la Defensoría del Consumidor presentó a la licenciada Claudia Góchez, directora jurídica, quien realizó una presentación sobre la actuación de la Defensoría en el tema de publicidad engañosa, que incluye la regulación aplicable, las inspecciones realizadas relacionadas con el tema detallando las que tuvieron hallazgo de posible infracción y las que resultaron sin hallazgo, datos de sentencias sobre el tema, y la responsabilidad empresarial al respecto. Los miembros del Consejo Consultivo procedieron a realizar comentarios sobre la presentación realizada, agradecieron la presentación, y acuerdan: Dar por recibida la presentación y el informe de la gestión realizada.

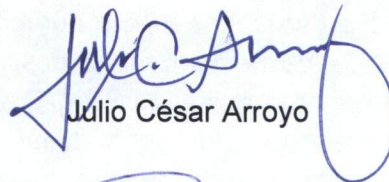
PUNTO CINCO: VARIOS. 1) EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL: La Presidenta de la Defensoría informó que el día de ayer se realizó la evaluación de la ejecución del plan operativo institucional, con resultados muy satisfactorios, que incluye 477 actividades desarrolladas, mucho entusiasmo e iniciativa del equipo de la Defensoría y una ejecución presupuestaria de un 95% que puede aún incrementar un poco por razón de lo que se está realizando en este mes.

2) ACREDITACIÓN DE PROCESOS DE LA DIRECCIÓN DE VIGILANCIA DE MERCADO. La Presidenta de la Defensoría informó que se ha iniciado la auditoría para la acreditación de los procesos de inspección que realiza la Dirección de Vigilancia de Mercado. También informó que el próximo año se tiene programado certificar el proceso de atención a los usuarios y fortalecer la Dirección Jurídica y el Tribunal Sancionador, con el fin de mejorar la labor de ambas unidades y poder incidir en

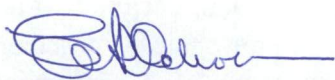
nuevos retos. **3) TRABAJO CON ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES.** La Presidenta hizo referencia a la labor de formación que se ha realizado para las asociaciones de consumidores, que incluye el Diplomado en Derecho de Consumo, Diplomado en Educación Financiera, y el Diplomado en Competencia, con el fin de incidir desde las asociaciones de consumidores en la protección de los derechos de los consumidores. **4) PROGRAMA DE TRABAJO NAVIDEÑO.** La Presidenta de la Defensoría informó que desde el día 26 de noviembre hasta el día 27 de diciembre se está desarrollando un programa especial de protección a los consumidores, a través de atenciones con equipos móviles en los principales centros comerciales, y del teléfono 910. **5) DEFENSORÍA ESCOLAR.** La Presidenta también informó que para el mes de enero 2014 ya se tiene previsto realizar una campaña orientada a la protección de los consumidores de útiles escolares. Los miembros del Consejo Consultivo dan por recibido el informe de las diferentes actividades y felicitan a la Presidenta y al personal de la Defensoría por la labor realizada. **6) FECHA Y TEMA DE LA PRÓXIMA SESIÓN.** Los miembros del Consejo Consultivo, de conformidad con el calendario de reuniones previamente establecido, acuerdan que la próxima sesión se realice el día dieciséis de enero de dos mil catorce, y que el tema a abordar sea el informe de resultados de la gestión 2013. **PUNTO SEIS: CIERRE.** No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las once horas y veinticincominutos 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.



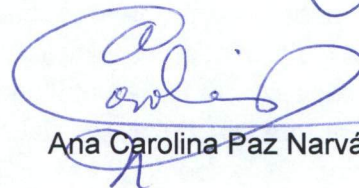
Miguel Ángel Rodríguez Arias



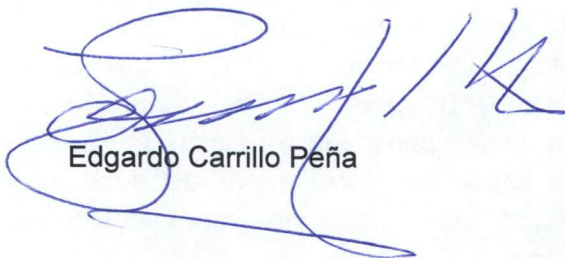
Julio César Arroyo



Carlos Roberto Ochoa Córdova



Ana Carolina Paz Narváez



Edgardo Carrillo Peña