**ACTA N° 4 / 2019**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO CUATRO / DOS MIL DIECINUEVE.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas treinta y cinco minutos del veintiuno de febrero de dos mil diecinueve. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: César Augusto Calderón Flores, Carlos Roberto Ochoa Córdova, Deysi Lorena Cruz de Amaya, Nelson Guzmán Mendoza, Elmer Orlando Gómez Campos, Oscar Alberto Alfaro Santos, José Victor Aragón Molina y José Adalberto López Castillo. No estuvo presente el Presidente de la Defensoría del Consumidor, Licenciado Ricardo Salazar. El Presidente del Consejo Consultivo procedió a dar inicio a la reunión ordinaria en la que 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: “Lanzamiento del Observatorio de Tarjetas de Crédito”; 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 tres / dos mil diecinueve del Consejo Consultivo, correspondiente al día siete de febrero de dos mil diecinueve y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO:** **PRESENTACIÓN DEL TEMA: “LANZAMIENTO DEL OBSERVATORIO DE TARJETAS DE CRÉDITO”.** La presentación estuvo a cargo de la Licenciada Claudia Lizeth Salmerón de Escalante, Gerente Financiera del Centro de Solución de Controversias. La Licenciada Salmerón de Escalante inicia su presentación indicando todo el marco legal vigente que sirvió de sustento a la creación del observatorio de tarjetas de crédito, para posteriormente explicar todo el contexto fáctico de dicha iniciativa. A continuación, expresa que dicho proyecto fue lanzado el veintiocho de noviembre del año pasado, explicando de forma detallada las generalidades del proyecto, sus objetivos y las entidades públicas participantes en el mismo. Posteriormente, indica las secciones que conforman el observatorio describiendo el funcionamiento de cada una de ellas, así como la cantidad de visitas mensuales que ha tenido el observatorio desde su lanzamiento y la cobertura comunicacional que el proyecto tuvo. Finaliza su presentación realizando una demostración del funcionamiento de cada módulo. A continuación, el Presidente del Consejo Consultivo abre a ronda de preguntas, por lo que, pide la palabra el ingeniero Alfaro Santos y felicita a la institución por el lanzamiento del mencionado proyecto. A continuación, el Licenciado Guzmán Mendoza expresa que dicho proyecto conlleva un arduo esfuerzo pues implica un trabajo articulado entre varias entidades, lo que indudablemente fomenta la competencia. Por su parte, el Ingeniero Ochoa Córdova consulta como es el procedimiento para la fijación de las tasas máximas y mínimas de las tarjetas de crédito, a lo que la Licenciada Salmerón de Escalante explica que el procedimiento se ha establecido en la Ley Contra la Usura, habiéndole dado tal competencia al Banco Central de Reserva, por lo que cada entidad remite los datos a dicha institución quien los procesa y realiza los cálculos respectivos. El Presidente del Consejo Consultivo, expresa que es una buena iniciativa por lo que sugiere que se debería extender a los demás sectores, a fin que las personas consumidoras tengan toda la información en el resto de sectores, a lo que la Licenciada Salmerón de Escalante expresa que ya se tiene en proyecto realizar observatorios en otros sectores como el inmobiliario y de telecomunicaciones. El Ingeniero Ochoa Córdova consulta donde se encuentran las estadísticas que muestran la variación de las tasas de interés, lo que es mostrado por la Licenciada Salmerón de Escalante. Consulta además el Ingeniero Ochoa Córdova si se tiene aplicación electrónica para este proyecto, a lo que se le indica que una aplicación especial aún no se tiene, pero que se accede a la misma desde la página web de la institución, y a esta se puede ingresar desde cualquier aparato móvil. Finalmente, los miembros del Consejo Consultivo realizan las recomendaciones siguientes: 1) que las herramientas – como la presente- se deben dar a conocer a la población consumidora para que estas las utilicen, por lo que sugieren que se busquen maneras eficientes de llegar a la población; 2) Las herramientas que se pongan a disposición de la población deben ser amigables y fáciles de utilizar; 3) Se sugiere que este proyecto se vincule con el programa de educación financiera que se trabaja en conjunto con el Banco Central de Reserva y otras entidades; 4) Es importante el lenguaje que se utiliza, por lo que, este debe ser sencillo, así como también la información que se proporciona; 5) Debe buscarse la implementación o utilización de los medios tecnológicos, pues son el futuro en las comunicaciones con la población, por ello, indican que la Defensoría debería generar las herramientas o instrumentos tecnológicos que permitan conocer más fácilmente la información relevante; 6) En el caso de las Defensoría Móviles, indican que deberían tener programas tecnológicos que faciliten el acceso a la población; 7) Por lo anterior, se propone que la Defensoría actualice todo lo relativo a la utilización de los medios tecnológicos, y que principalmente fortalezca lo relativo a la difusión de las herramientas que contribuyen a defender los derechos de las personas consumidoras, así como para facilitar el acceso de los consumidores a los servicios de la institución. **PUNTO CINCO. VARIOS**. El Presidente del Consejo Consultivo pregunta a los demás miembros si existe algún otro tema a tratar, a lo que el ingeniero Aragón Molina indica que él propone que en toda la institución se implemente la norma de calidad ISO 9001:2015, a fin de buscar la eficacia y eficiencia de la labor institucional, además expresa que existen instituciones que brindan colaboración en estos aspectos, considerando que a través del Consejo Consultivo se podría colaborar en la búsqueda de cooperación de esta índole. **PUNTO SEIS: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las diez horas cuarenta y cinco 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.

César Augusto Calderón Flores Carlos Roberto Ochoa Córdova

Deysi Lorena Cruz de Amaya Nelson Guzmán Mendoza

Elmer Orlando Gómez Campos Oscar Alberto Alfaro Santos

José Victor Aragón Molina José Adalberto López Castillo