

Defensoría del Consumidor

Paz Vanessa Hernández Serrano

Institución: Defensoría del Consumidor
Nombre: Paz Vanessa Hernández Serrano
Teléfono: (503) 2132-8500.
Email: phernandez@defensoria.gob.sv
Cargo: Gerente de Casos Colectivos
Dirección: 7a. Calle poniente y pasaje "D", número 5143, Colonia Escalón, San Salvador Centro.

Curriculum:

Experiencia académica:

Abogado y Notario de la República de El Salvador.

Educación de Pre Grado:

Graduado de la Universidad Dr. José Matías Delgado.

Título obtenido: Licenciado en Ciencias Jurídicas.

Experiencias académicas diplomadas:

2019. Curso presencial "Taller Conjunto de Capacitación en Materia de Acciones Colectivas", organizado por el Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAC), Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PRO-CONSUMIDOR), impartido en Guanajuato, México.

2018. Curso presencial "Ley de Procedimientos Administrativos", impartido por Abogados Red y la Defensoría del consumidor, de Antiguo Cuscatlán, La Libertad.

2018. Curso presencial "Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos de Consumo", organizado por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección al Consumidor de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), en cooperación con el Programa de Competencia y Protección al Consumidor en América Latina (COMPAL) de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD), realizado en la Ciudad de Lima Perú.

2017. Curso presencial "Los Derechos del Consumidor en la Adquisición de Vivienda y su Financiación" organizado por El Consejo General del Notariado de España (CGN) y La

Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), impartido en La Antigua Guatemala.

2016. Curso virtual "Curso de Defensa del Consumidor MERCOSUR", organizado por la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor de la Secretaría de Comercio, dependiente del Ministerio de Producción de la República Argentina.

2015. Curso virtual "La Protección de los Consumidores en el Ordenamiento Jurídico Argentino", Edición 16 Secretaría de Comercio de Argentina e Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).

Experiencia Profesional:

Coordinadora de Medios Alternos de Solución de Controversias (casos colectivos), Defensoría del Consumidor. Noviembre de 2019 a la fecha. Dedicada a la coordinación para la tramitación de casos colectivos y aplicación del Proceso de Atención de Controversias de Consumo en procesos de negociación y asesoramiento en favor de los derechos e intereses de las personas consumidoras.

Coordinadora del Centro de Solución de Controversias, Defensoría del Consumidor. Agosto de 2018 - octubre 2019.

Analista de casos Colectivos, del Centro de Solución de Controversias, Defensoría del Consumidor. Abril de 2015 - julio 2018.

Técnico Legal, Centro de Solución de Controversias, Defensoría del Consumidor. Marzo de 2008 - marzo 2015.