**ACTA N° 2/ 2021**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO DOS / DOS MIL VEINTIUNO.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, a las nueve horas cinco minutos del veintiocho de enero de dos mil veintiuno. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Gerardo Daniel Henríquez Angulo, Deysi Lorena Cruz de Amaya, Carlos Roberto Ochoa Córdova, Elmer Orlando Gómez Campos, Oscar Alberto Alfaro Santos, José Victor Aragón Molina y José Adalberto López Castillo. No estuvo presente César Augusto Calderón Flores quien presentó su respectiva excusa. Tampoco estuvo presente el Presidente de la Defensoría del Consumidor, Licenciado Ricardo Salazar. Dada la ausencia del Presidente del Consejo Consultivo, de conformidad con lo estipulado en el artículo 76 de la Ley de Protección al Consumidor, se procedió a elegir entre los asistentes al miembro que desempeñará tal función para la presente reunión, recayendo la designación en Gerardo Daniel Henríquez Angulo. El Presidente del Consejo Consultivo en funciones 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: “Conciliaciones Virtuales”; 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 uno / dos mil veintiuno del Consejo Consultivo, correspondiente al día catorce de enero de dos mil veintiuno y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DEL TEMA: “CONCILIACIONES VIRTUALES**”. La presentación estuvo a cargo de la Doctora Lucrecia Fuentes de Chafoya, Directora de Descentralización de la institución, quien inicia su presentación explicando los aspectos principales de los diferentes medios de solución alterna de conflictos establecidos en la Ley de Protección al Consumidor, así también explica las principales disposiciones establecidas en la Ley de Procedimientos Administrativos que promueven la utilización de medios tecnológicos en las actividades que desarrolla la Administración Pública y la validez de las actuaciones administrativas realizadas de esta forma. Posteriormente, explica los conceptos generales más relevantes contemplados en la conciliación virtual; y, luego de esto detalla los beneficios sociales, procesales y tecnológicos que genera la conciliación virtual. A continuación, hace referencia a las partes intervinientes en este procedimiento, explica también lo relativo a la adhesión de proveedores a este mecanismo, los requisitos técnicos y de acreditación que deben cumplirse para optar por esta vía de conciliación, así como también detalla todo el diagrama de cómo se efectuará este procedimiento. Finalmente, explica que se realizará un plan piloto con unos proveedores que ya se han seleccionado, por lo que procede a detallar el cronograma que se llevará a cabo, los proveedores que fueron seleccionados y los criterios de selección de los mismos. El Presidente del Consejo Consultivo en funciones abre a ronda de preguntas, por lo que el Licenciado Gómez Campos toma la palabra y señala que este proyecto representa un gran avance para los consumidores, por lo que felicita a la Defensoría por este esfuerzo, pero a su vez señala que a pesar del gran avance tecnológico, aún hay sectores que no han podido acceder a estos medios y a su utilización, por lo que consulta si antes de su utilización existirá alguna etapa de inducción al uso de la plataforma, sobre todo por los efectos legales que dicha audiencia genera. Por su parte, el Licenciado López Castillo también felicita por el proyecto, pero consulta respecto de problemas que a veces ocurren, tales como un cambio de personería por parte de alguno de los representantes de las partes involucradas, por ello, pregunta si ante estas situaciones sería viable reprogramar la audiencia, así como también si existirá algún resguardo para los documentos. Al respecto, la Doctora Fuentes de Chafoya les explica que la Unidad de Comunicaciones ya está preparando tutoriales para la inducción al uso de esta modalidad, así como también una campaña para incentivar su utilización; aclara también que la conciliación virtual es una alternativa, pues la conciliación presencial continúa utilizándose. Señala la Doctora Fuentes de Chafoya que, en el caso de interrupciones durante la audiencia, ya desde los términos y condiciones para el uso de este mecanismo se les explicará la forma de solventar incidentes de este tipo, agregando también que la normativa ya plantea las posibilidades legales de suspensión de audiencias por diferentes motivos como caída del internet, ausencia de las partes, entre otros. En lo relativo a la acreditación de las partes intervinientes, indica que se realizará de igual forma que la presencial, pues ya desde la Ley de Procedimientos Administrativos se establece la forma de actuar ante inconvenientes de esta índole, por lo que se aplicará dicha normativa. En lo relativo al resguardo de la información, se explica que la institución ha invertido en tecnología que permita su efectivo resguardo, así como mejorar su conectividad. Agregan que ya se han visualizado espacios en las oficinas para la realización de este tipo de actos, así como también se ha considerado como otra fase del proyecto, el de contar con estos medios tecnológicos en las ventanillas a lo largo del País, con la finalidad de facilitar el acceso a los consumidores. Por su parte, la Licenciada Cruz de Amaya expresa que el proyecto le parece fabuloso, en tanto permite que las personas realicen las audiencias sin venir a la institución, pero expresa que la aceptación voluntaria del consumidor respecto de este tipo de conciliación debe constar, a fin de evitar problemas posteriores. El Licenciado López Castillo consulta si se establecerá una cuantía máxima para acceder a la audiencia virtual, sobre todo porque hay muchos casos que se complican, por ello recomienda que las reglas estén claramente establecidas, principalmente en los tutoriales o videos que se presentarán al consumidor; a lo cual se le responde que al momento no se habían considerado cuantías para el acceso a este mecanismo. La Licenciada Cruz de Amaya insiste en recomendar que la Defensoría debe asegurarse que el procedimiento se realice de la mejor forma, en aras de evitar inconvenientes posteriormente con las partes involucradas. El Presidente del Consejo Consultivo en funciones, se suma a las felicitaciones realizadas, indicando que esta es una herramienta facilitadora e innovadora, que sin duda generará grandes beneficios. **PUNTO CINCO. VARIOS**. El Presidente del Consejo Consultivo en funciones pregunta a los demás miembros si existen otros temas a tratar, por lo que el Ingeniero Ochoa Córdova toma la palabra y hace referencia a algunos hallazgos de sustancias como metanol encontrados en alcohol gel que se venden en Estados Unidos, por lo que estima este podría ser un tema de consulta en nuestro País y en ese sentido sugiere que la institución se encuentre pendiente del mismo. El Licenciado López Molina señala que la Dirección Nacional de Medicamentos ha estado pendiente de este tema, indicando que incluso ha retirado producto no registrado, como alcohol gel. Por su parte, el Ingeniero Aragón Molina expresa que si bien esta es una tarea de la Dirección Nacional de Medicamentos, considera que la Defensoría debe estar pendiente de la misma. La Licenciada Cruz de Amaya indica que si la Defensoría tiene acceso a conocer cuales son los alcohol gel que presentan problema, considera que sería importante conocerlo. Por su parte, el Ingeniero Aragón Molina también sugiere que la Defensoría esté al pendiente de algunos reglamentos técnicos, y reitera que es necesaria la reglamentación para estandarizar las presentaciones de contenido neto de productos, pero también considera que hay otros aspectos de metrología y calidad que deberían proponerse que se reglamenten, por lo que sugiere que la Defensoría solicite a las entidades competentes que dichas normativas se generen para posteriormente realizar la verificación correspondiente. Finalmente, el Licenciado López Castillo consulta si la Defensoría tiene alguna vinculación con las autoridades de Educación Superior, en lo relativo a las medidas de bioseguridad que deben implementarse en actividades como graduaciones, a su vez consulta si existe alguna directriz al respecto; en este punto, se le indica que al momento se desconoce la existencia de lineamientos específicos a este tema. **PUNTO SEIS: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las diez horas veinte 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.

 Gerardo Daniel Henríquez Angulo Deysi Lorena Cruz de Amaya

Carlos Roberto Ochoa Córdova Elmer Orlando Gómez Campos

Oscar Alberto Alfaro Santos José Victor Aragón Molina

José Adalberto López Castillo