**ACTA N° 6/ 2021**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO SEIS / DOS MIL VEINTIUNO.** En la plataforma virtual de la Defensoría del Consumidor, a las nueve horas diez minutos del veinticinco de marzo de dos mil veintiuno. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Carlos Roberto Ochoa Córdova, Deysi Lorena Cruz de Amaya, Elmer Orlando Gómez Campos, Oscar Alberto Alfaro Santos, José Victor Aragón Molina y José Adalberto López Castillo. No estuvieron presente César Augusto Calderón Flores y Gerardo Daniel Henríquez Angulo quienes presentaron 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 tal designación en Carlos Roberto Ochoa Córdova. 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: Informe sobre el programa de “sellos de garantía”; 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 cinco / dos mil veintiuno del Consejo Consultivo, correspondiente al día cuatro de marzo de dos mil veintiuno y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DEL TEMA: INFORME SOBRE EL PROGRAMA DE “SELLOS DE GARANTÍA”**. La presentación estuvo a cargo de la Licenciada María Fernanda Aguilera, técnica legal de la Dirección de Vigilancia de Mercado, quien desarrolla de manera detallada y puntualizada cada uno de los puntos que se detallan a continuación: 1) Marco legal de la Ley de Protección al Consumidor; 2) Marco legal del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor; 3) Antecedentes; 4) Objetivos del programa; 5) Alcance del programa; 6) Beneficios; y, 7) Proceso de Adhesión. El Presidente del Consejo Consultivo en funciones consulta respecto de la vigilancia que se tendrá sobre el sello de garantía, a lo que la Licenciada Aguilera responde que en la ficha de adhesión que los proveedores completan para ingresar al programa, se les solicita que proporcionen el contacto de al menos cuatro personas, a los efectos de informarles si su comportamiento ha desmejorado, en tanto se realizarán monitoreos periódicos del sitio web y de su comportamiento en los medios alternos de solución de conflictos. Por su parte, el Ingeniero Alfaro Santos felicita por la presentación efectuada y consulta si se desarrolló algún plan piloto con las empresa, si éstas se adhirieron al programa; y, para cuando se prevé una segunda convocatoria; a lo cual se le responde que en el plan piloto participaron cinco empresas, sin embargo no se adhirieron aún al programa, señalando que actualmente ya se encuentran enlistadas catorce empresas pero que son totalmente nuevas, expresando además que es un grupo variado de empresas de diferentes sectores; finalmente la Licenciada Aguilera señala que al momento no se ha definido una nueva fecha para otra convocatoria. La Licenciada Cruz de Amaya expresa que esta iniciativa es muy importante para el sector privado, por lo que solicita que se coordine una invitación al referido programa con la empresa privada. El Licenciado López Castillo expresa que el programa le parece una excelente iniciativa, por lo que consulta si el mismo es solo para empresas que realicen comercio electrónico o para cualquier proveedor; indicando además que recomienda se le explique al proveedor todas las ventajas del programa, a fin que se erradique el miedo que puedan tener ante la institución, indicándoles que más bien programas como este generan confianza en la población; además considera que este tipo de programas deberían estar abiertos permanentemente para la adhesión de nuevos proveedores, indicando que estima conveniente que se remita correspondencia a las instituciones de educación superior para que se puedan adherir. Al respecto, la Licenciada Aguilera contesta que el programa aplica para proveedores exclusivos de comercio electrónico cuyo destinatario sea el consumidor; señala también que a los proveedores convocados al programa se les explican detalladamente los parámetros del mismo, señalándose que se verificarán únicamente las disposiciones legales definidas en el mismo; finalmente expresa que se consultará a la Presidencia respecto de las sugerencias realizadas consistentes en que el programa esté abierto de forma permanente así como en las convocatorias a instituciones de educación superior y empresa privada que se han solicitado, a fin que puedan sumarse a este esfuerzo. Por su parte la Doctora Diana Burgos de Montoya, Directora de Vigilancia de Mercado explica que respecto a las sugerencias realizadas por la Licenciada Cruz de Amaya y el Licenciado López Castillo, consultará lo pertinente con el Licenciado Salazar, a su vez, la Doctora Burgos de Montoya señala que este esfuerzo está encaminado a prevenir infracciones a la ley en el ámbito del comercio electrónico, pero que también la institución ha desarrollado el programa de cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor, cuyo objetivo es que se adhieran proveedores que dan servicios pero que pertenecen al comercio tradicional, en el que ya hay alrededor de doscientas empresas adheridas. **PUNTO CINCO**. **VARIOS**. El Presidente del Consejo Consultivo en funciones solicita se proporcione un resumen de las actividades que se realizaron en el marco de la celebración del día nacional e internacional de la persona consumidora. Al respecto, la Doctora Paula Elena Olivares, Directora Jurídica de la institución, procede a comentarles de forma detallada cada uno de los eventos que tuvieron lugar los días quince, diecisiete y diecinueve de marzo de este año, respectivamente; puntualizando el tipo de evento, sectores hacia los que iban destinados cada uno de ellos, entre otros elementos relevantes. Finalmente, el Licenciado López Castillo toma la palabra y felicita al Presidente de la Defensoría y a todo el equipo por todo el trabajo efectuado. **PUNTO SEIS: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las diez horas quince 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.

Carlos Roberto Ochoa Córdova Deysi Lorena Cruz de Amaya

Elmer Orlando Gómez Campos Oscar Alberto Alfaro Santos

José Victor Aragón Molina José Adalberto López