

ACTA N° 8/ 2021

CONSEJO CONSULTIVO

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

ACTA NÚMERO OCHO / DOS MIL VEINTIUNO. En la plataforma virtual de la Defensoría del Consumidor, a las nueve horas ocho minutos del veintidós de abril de dos mil veintiuno. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Gerardo Daniel Henríquez Angulo, Deysi Lorena Cruz de Amaya, Elmer Orlando Gómez Campos, Oscar Alberto Alfaro Santos, José Víctor Aragón Molina y José Adalberto López Castillo. No estuvieron presente César Augusto Calderón Flores y Carlos Roberto Ochoa Córdova quienes presentaron su respectiva excusa. También 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: Informe de "Avances del Plan Anual Operativo dos mil veintiuno. Período de enero a marzo de dos mil veintiuno"; 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 siete / dos mil veintiuno del Consejo Consultivo, correspondiente al día ocho de abril de dos mil veintiuno y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DEL TEMA: INFORME DE "AVANCES DEL PLAN ANUAL OPERATIVO DOS MIL VEINTIUNO. PERÍODO DE ENERO A MARZO DE DOS MIL VEINTIUNO".** La presentación estuvo a cargo del Ingeniero Carlos Alberto Pleitez, Jefe de la Unidad de Planificación y Calidad, quien inicia su presentación explicando lo referente al pensamiento filosófico institucional, detallando por ello la visión y la misión de la Defensoría. Posteriormente, explica lo referente al mapa estratégico dos mil veinte – dos mil veinticuatro, detallando minuciosamente lo relativo a cada perspectiva institucional. A continuación, explica el Plan Operativo dos mil veintiuno por lo que procede a desarrollar los avances de los resultados a nivel de perspectivas que se han generado en el primer trimestre del año, para luego explicar las proyecciones que se tienen hasta el mes de junio del presente año. Posteriormente, hace referencia a los resultados obtenidos a nivel de los objetivos estratégicos, considerados hasta el mes de marzo del año en curso, para luego exponer las proyecciones de estos objetivos hasta el mes de junio del dos mil veintiuno. El Ingeniero Pleitez detalla los resultados de Plan Operativo Anual correspondiente a las catorce unidades organizativas de la Defensoría, para el período comprendido de enero a marzo de este año; y, posteriormente explica lo relativa a las proyecciones de cumplimiento de las mismas al mes de junio de dos mil veintiuno. Finalmente, desarrolla las acciones que se han tomado para mejorar el cumplimiento del Plan Anual Operativo, lo que realiza de forma cronológica, retomando dichas acciones desde el año dos mil quince a la fecha. El Presidente del Consejo Consultivo agradece la presentación y abre a ronda de preguntas; por lo que el Ingeniero Aragón Molina toma la palabra y expresa que le parecen muy bien los resultados, en cuanto a que se haya programado un cumplimiento del cien por ciento para el final del año; no obstante, expresa que cuando un auditor no encuentra no conformidades es una situación que debe revisarse, pues en tales casos hay que incrementar las exigencias que al respecto se han determinado, lo cual puede realizarse tanto para las auditorías internas como las externas. Por su parte, el Ingeniero Pleitez aclara que el cumplimiento del cien por ciento a que se hacía referencia obedecía a un específico programa de cumplimiento de la normativa de consumo, que se lleva a cabo con ciertos proveedores de bienes y servicios adheridos al mismo, en el cual,

como parte del mismo programa existe una fase preparatoria bastante alta para que cumplan con la Ley de Protección al Consumidor. Además, aclara que el nivel de cumplimiento de la ley por parte de los proveedores que se encuentran fuera de este programa, es diferente, en tanto siempre se encuentran incumplimientos en las inspecciones ordinarias que se efectúan. Por su parte, el Licenciado Salazar toma la palabra y agradece al Ingeniero Pleitez y a su equipo por el seguimiento detallado que prestan al Plan Operativo Anual, destacando que por primera vez se logró que el Plan Operativo Anual dos mil veintiuno estuviera aprobado desde diciembre del año dos mil veinte, añadiendo también que se cuenta con un buen sistema de monitoreo, control y registro. El Ingeniero Alfaro Santos felicita al Ingeniero Pleitez por la presentación así como a todo el equipo institucional, por la planificación, monitoreo y control que se lleva a cabo, a su vez sugiere que la vigilancia del mercado se mantenga siempre activa, pues considera que hay varios proveedores relajados con el cumplimiento de la normativa, en aspectos como el etiquetado, producto vencido, entre otros. A su vez, el Ingeniero Alfaro Santos agradece el acompañamiento que se dio a las asociaciones de consumidores que estuvieron realizando su planificación, pues la Defensoría les colaboró en la entrega de su programación. La Licenciada Cruz de Amaya felicita por la exposición y resalta que la Defensoría es una institución muy ordenada y que planifica sus actividades, lo cual le parece muy positivo. El Licenciado Salazar agradece las felicitaciones y señala que se estará pendiente de efectuar lo solicitado por el Ingeniero Alfaro Santos. **PUNTO CINCO. VARIOS.** El Presidente del Consejo Consultivo pregunta a los demás miembros si existen otros temas a tratar, a lo que se responde que no hay temas pendientes a tratar. **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.

Gerardo Daniel Henríquez Angulo

Elmer Orlando Gómez Campos

José Víctor Aragón Molina

Deysi Lorena Cruz de Amaya

Oscar Alberto Alfaro Santos

José Adalberto López Castillo