

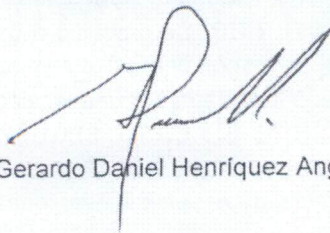
ACTA N° 11/ 2021

CONSEJO CONSULTIVO

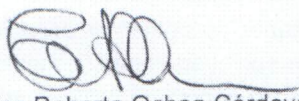
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

**ACTA NÚMERO ONCE / DOS MIL VEINTIUNO.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, a las nueve horas quince minutos del diez de junio 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 Víctor Aragón Molina y José Adalberto López Castillo. No estuvo presente el Presidente de la Defensoría del Consumidor, Licenciado Ricardo Salazar. Previo al desarrollo de la agenda de la presente sesión, los miembros del Consejo Consultivo acordaron por unanimidad hacer un minuto de silencio en honor a la memoria del Doctor César Augusto Calderón Flores, miembro propietario por el sector de Universidades de este Consejo, quien falleció el pasado treinta y uno de mayo del año en curso. Posteriormente, 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 sobre el caso seguido contra Hugo Technologies, S.A. de C.V."; 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 diez / dos mil veintiuno del Consejo Consultivo, correspondiente al día veinte de mayo de dos mil veintiuno y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DEL TEMA: "INFORME SOBRE EL CASO SEGUIDO CONTRA HUGO TECHNOLOGIES, S.A. DE C.V."** La presentación estuvo a cargo del Licenciado Douglas Eduardo Yáñez, Gerente de Procuración de la Dirección Jurídica de esta institución, quien inicia su presentación explicando el rubro de comercialización que realiza la sociedad Hugo Technologies, S.A. de C.V., para posteriormente exponer detalladamente los siguientes aspectos: 1) Resumen cronológico o línea del tiempo del caso seguido contra la sociedad Hugo Technologies, S.A. de C.V.; 2) Detalles sobre el aviso de infracción recibido contra dicha sociedad; 3) Contenido del acta de inspección recabada en este caso así como de los insumos probatorios obtenidos en la investigación efectuada; 4) Contenido fáctico y jurídico de la denuncia presentada por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor en el Tribunal Sancionador, contra el proveedor Hugo Technologies, S.A. de C.V.; 5) Contenido de la resolución final sancionatoria emitida por el Tribunal Sancionados en este caso. El Presidente del Consejo Consultivo agradece la presentación y abre a ronda de preguntas, por lo que el Licenciado López Castillo expresa que existen otras empresas que realizan este tipo de prácticas, por lo que sugiere que se realice el seguimiento correspondiente, a los efectos de que se verifique que no realizan cobros ilegales. Por su parte, el Ingeniero Alfaro Santos felicita por la presentación, pero señala que hay varias empresas que efectúan este tipo de prácticas, por lo que sugiere que se realicen verificaciones en todos los sectores, así como el seguimiento respectivo. El Ingeniero Aragón Molina agradece la presentación realizada y además expresa que la existencia de este precedente facilita la aplicación de dicha normativa; a su vez, recuerda la sugerencia que ha efectuado con anterioridad consistente en que sean los consumidores los inspectores de esta Institución, en el sentido que denuncien los incumplimientos legales; también recomienda que se inicien denuncias en redes sociales, como lo efectuado recientemente con Tigo y Claro, para otros proveedores. Por su parte, la Licenciada Cruz de Amaya propone que se lance una campaña que promueva las denuncias por cobro en los cuales se diferencie el precio de los

productos o servicios cuando el pago se realiza con tarjetas de crédito, a fin que se erradique esta práctica. El Licenciado Gómez Campos señala que en muchas ocasiones la complicación puede darse en lo relativo al ámbito probatorio, pues puede dificultarse obtener los elementos para que el Tribunal Sancionador pueda tener por comprobada la práctica ilícita y así poder sancionar; agrega que ha sido muy positivo que la sanción en este caso fuera publicada, en tanto ayuda para que los proveedores se abstengan de realizar esas prácticas abusivas y a su vez para que los consumidores sepan sus derechos. El Presidente del Consejo Consultivo pregunta en que momento procesal el Tribunal Sancionador solicitó los estados financieros al proveedor investigado en este caso; a lo que el Licenciado Yáñez responde que por regla general se realiza al inicio del procedimiento, pero en caso que no los presenten, el requerimiento se sigue reiterando en las siguientes fases procedimentales. El Presidente del Consejo Consultivo pregunta si se ha efectuado requerimiento de información al proveedor UBER, a lo que el Licenciado Yáñez contesta que con ese proveedor existen dificultades pues no se encuentra domiciliado en el País, razón por la que no es posible ubicarlo. Finalmente, los miembros del Consejo Consultivo agradecen la presentación realizada. **PUNTO CINCO. VARIOS.** El Presidente del Consejo Consultivo pregunta a los demás miembros si existen otros temas a tratar, por lo que el Ingeniero Ochoa Córdova retoma un punto que mencionaba en la sesión anterior, expresando que en lo relativo a la solicitud de informe a los miembros del Tribunal Sancionador respecto del resultado de su estrategia de trabajo, señala que no es necesario que ellos comparezcan a reunión, sino que bastaría con que remitieran la información a través de la Presidencia de la Defensoría. **PUNTO SEIS: CIERRE.** No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las diez horas treinta 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.



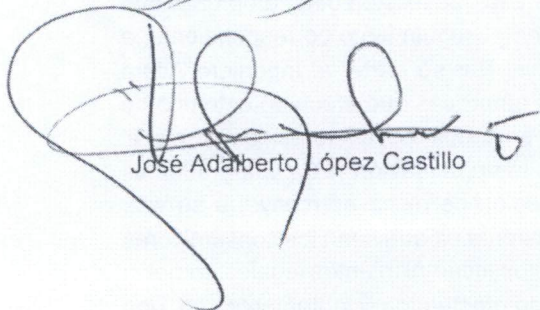
Gerardo Daniel Henríquez Angulo



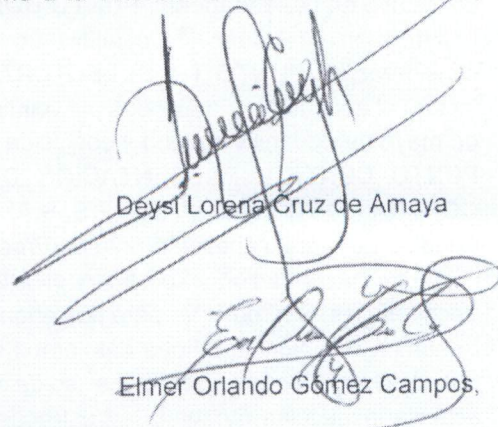
Carlos Roberto Ochoa Córdova



Oscar Alberto Alfaro Santos

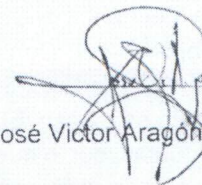


José Adalberto López Castillo



Deysi Lorena Cruz de Amaya

Elmer Orlando Gómez Campos,



José Víctor Aragón Molina