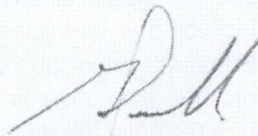


ACTA N° 12/ 2021
CONSEJO CONSULTIVO
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

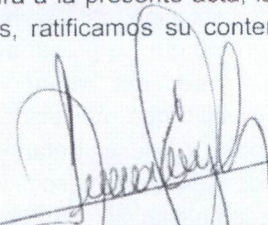
ACTA NÚMERO DOCE / DOS MIL VEINTIUNO. En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, a las nueve horas quince minutos del veinticuatro de junio de dos mil veintiuno. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Gerardo Daniel Henríquez Angulo, Deysi Lorena Cruz de Amaya, Carlos Roberto Ochoa Córdova, Elmer Orlando Gómez Campos, Oscar Alberto Alfaro Santos, José Víctor Aragón Molina y José Adalberto López Castillo. 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 logros de la Defensoría del Consumidor para el período de junio 2019 a mayo 2021"; 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 once / dos mil veintiuno del Consejo Consultivo, correspondiente al día diez de junio de dos mil veintiuno y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DEL TEMA: "INFORME DE LOGROS DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PARA EL PERÍODO DE JUNIO DOS MIL DIECINUEVE A MAYO DOS MIL VEINTIUNO".** La presentación fue efectuada por el Licenciado Ricardo Salazar, quien desarrolló de manera muy detallada los siguientes aspectos en su presentación: 1) Monto recuperado a favor de las personas consumidoras durante el período en análisis, con detalle de beneficiarios, sectores y motivos; 2) Atenciones brindadas por los diferentes canales institucionales; 3) Inspecciones, verificaciones y auditorias realizadas para el período en estudio; 4) Tutela legal de los derechos de los consumidores; 5) Sondeos de precios y establecimientos visitados; 6) Educación y participación ciudadana; 7) Inversión en infraestructura y mobiliario de oficina; 8) Inversión en talento humano institucional y en mejora tecnológica; 9) Gestión estratégica de la comunicación y de comunidades en redes sociales; y, 10) Proyectos nuevos impulsados en el período. El Presidente del Consejo Consultivo agradece la presentación y aprovecha para señalar que efectivamente el tema de incentivar al recurso humano es muy fundamental. Por su parte, el Licenciado Gómez Campos felicita la ardua labor realizada por la Defensoría, resaltando que no obstante las dificultades acontecidas como consecuencia de la pandemia por COVID-19, las labores y trabajo que se realiza con las asociaciones de consumidores se han mantenido, ante ello resalta también que la Defensoría no ha bajado su nivel técnico y además los resultados obtenidos reflejan el nivel de confianza que la población tiene respecto de los servicios que la institución presta. El Licenciado López Castillo considera que desde que el Licenciado Salazar dirige la institución, esta se ha perfilado a convertirse en una Defensoría digital, siendo tangible el buen servicio que se presta a los consumidores, así como también resalta la gestión que se realiza con los proveedores, tratando de resolver las controversias de forma amigable. Añade el Licenciado López Castillo que, ha tenido la oportunidad de participar en casos colectivos que ha iniciado la Defensoría, y que el tratamiento institucional proporcionado ha sido excelente en el abordaje, buscando siempre la resolución de los casos, en los que incluso se logró que los consumidores mostraran satisfacción con la resolución de los mismos. El Ingeniero Ochoa Córdova felicita por el trabajo efectuado, resaltando la renovación en la flota vehicular sobre todo ante la gran labor territorial que desde la institución se efectúa, hace también referencia a la innovación tecnológica y de proyectos nuevos que se han llevado a cabo, y sugiere que se analicen aspectos como el estacionamiento, indicando que pudiera considerarse establecer una segunda planta para ello;

también felicita por el proyecto de la clínica institucional y el clima laboral. Finalmente, el Ingeniero Ochoa Córdova menciona que, en el tema del comercio electrónico internacional, sugiere que se realicen convenios internacionales con otras agencias homólogas, a fin de resolver los conflictos transfronterizos, como por el ejemplo con el Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor - en adelante FIAGC-. Por su parte, el Licenciado Salazar expresa que en lo referente al estacionamiento, ya se está desarrollando un proyecto relacionado con este tema y de generación de nuevas oficinas incluso a nivel regional, todo con el propósito de dar atención integral en nuestro País. Añade el Licenciado Salazar que, respecto de lo relacionado con el FIAGC ya existen mecanismos para facilitar la resolución de casos. El Ingeniero Alfaro Santos felicita por la labor efectuada, indicando que se aprecia el crecimiento en las atenciones proporcionadas, así como en otros temas relevantes. Además, resalta que el tema de educación en los derechos que se imparte a los consumidores es muy importante sobre todo con la ayuda de las redes sociales, por lo que al respecto sugiere que se realicen tutoriales que tomen períodos cortos, por ejemplo, en los que se aprenda como medir la factura de consumo eléctrico, esto con la idea de dirigirlos a aquellas personas que no tienen mucho tiempo para tomar cursos o talleres más largos. Por su parte, el Licenciado Salazar señala que toma a bien la recomendación respecto de los tutoriales, pues considera que puede ser una importante oportunidad de aprendizaje. La Licenciada Cruz de Amaya felicita por el crecimiento y esfuerzo realizado para mejorar las condiciones laborales, así como también el crecimiento en todos los temas, pues no obstante las circunstancias, la Defensoría ha salido adelante. Añade la Licenciada Cruz de Amaya que, sería de mucho provecho para los consumidores que el Tribunal Sancionador implementará un sistema electrónico que permita corroborar y dar seguimiento al estado actual de su caso, para los participantes del mismo. Al respecto, el Licenciado Salazar expresa que toma a bien las recomendaciones efectuadas y comenta que ya se está trabajando en nuevo sistema institucional que también ha incluido al Tribunal Sancionador en lo relativo a las consultas de los casos. El Ingeniero Aragón Molina felicita por los logros alcanzados indicando que además se advierte un crecimiento de carácter integral, agrega que hay aspectos que se deben fortalecer tales como, el tema del parqueo, o lo relativo al sistema en el Tribunal Sancionador, pero indica que la Defensoría ha ido permeando en la población lo cual es muy positivo. El Presidente del Consejo Consultivo se suma a felicitar por la labor realizada, la cual considera muy loable, así como también felicita por la presentación efectuada. El Ingeniero Ochoa Córdova expresa que se hacen extensivas las felicitaciones al personal institucional. **PUNTO CINCO. VARIOS.** El Presidente del Consejo Consultivo pregunta a los demás miembros si existen otros temas a tratar, por lo que la Licenciada Cruz de Amaya sugiere que desde la Dirección de Vigilancia de Mercado se considere iniciar planes en los que se verifique que los establecimientos están dando cumplimiento a los derechos de los consumidores, pues ha advertido que hay lugares en que no se están cumpliendo. Por su parte, el Ingeniero Aragón Molina expresa que se ha advertido que recientemente han surgido negocios nuevos, sobre todo en el rubro de alimentos, los cuales pueden funcionar de forma un poco irregular, por lo que sugiere se realice la verificación respectiva. **PUNTO SEIS: CIERRE.** No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las diez horas cuarenta y cinco 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.



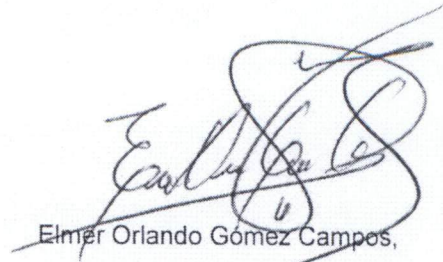
Gerardo Daniel Henríquez Angulo



Deysi Lorena Cruz de Amaya



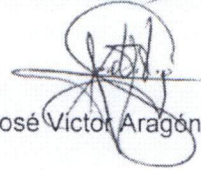
Carlos Roberto Ochoa Córdova



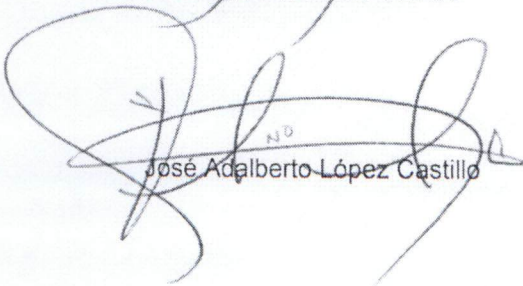
Elmer Orlando Gómez Campos,



Oscar Alberto Alfaro Santos



José Víctor Aragón Molina



José Adalberto López Castillo