

ACTA N° 14/ 2021

CONSEJO CONSULTIVO

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

ACTA NÚMERO CATORCE / DOS MIL VEINTIUNO. En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, a las nueve horas dieciocho minutos del veintidós de julio de dos mil veintiuno. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Gerardo Daniel Henríquez Angulo, Deysi Lorena Cruz de Amaya, Oscar Alberto Alfaro Santos, José Víctor Aragón Molina y José Adalberto López Castillo. No estuvieron presente Carlos Roberto Ochoa Córdova y Elmer Orlando Gómez Campos quienes presentaron su respectiva excusa. Tampoco estuvo presente el Presidente de la Defensoría del Consumidor, Licenciado Ricardo Salazar. Dada la ausencia del Secretario 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 Oscar Alberto Alfaro Santos. 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: "Promoción de la campaña Soy Mejor"; 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 trece / dos mil veintiuno del Consejo Consultivo, correspondiente al día ocho de julio de dos mil veintiuno y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DEL TEMA: "PROMOCIÓN DE LA CAMPAÑA SOY MEJOR"**. La presentación estuvo a cargo del Licenciado Miguel Rivera, del equipo de Gestión Institucional, quien realiza su presentación desarrollando de manera detallada los aspectos que se detallan a continuación: 1) Contexto de la campaña "Soy Mejor"; 2) Objetivos; 3) Ejes de la campaña "Soy Mejor"; 4) Acciones realizadas por eje de campaña, para los meses de junio y julio de 2021; y 5) Actividades programadas para efectuar en el mes de agosto de 2021. El Presidente del Consejo Consultivo agradece la presentación y abre a ronda de preguntas y comentarios. El Licenciado López Castillo consulta si la institución cuenta con un Código de Ética, a lo que se le responde afirmativamente. Por su parte, la Licenciada Cruz de Amaya comenta que es muy positiva la existencia de programas con el personal, por lo que felicita la incorporación de programas como este; al respecto el Licenciado Rivera comenta que institucionalmente ya nos estamos preparando para la encuesta de clima organizacional que se lanzará a finales del año, a fin que proporcione otros insumos para ir mejorando y creciendo. Por su parte, el Ingeniero Aragón Molina expresa que el tema del clima organizacional es muy relevante, indicando que la campaña le parece muy positiva, pero señala que debe conocerse como se medirán los objetivos que se han trazado con la campaña; considerando además que, como resultado de la misma debería obtenerse una mejor atención al consumidor, lo cual pudiera apreciarse con la disminución de quejas por parte de los consumidores. A su vez, el Ingeniero Aragón Molina sugiere que se tenga un plan de capacitación para desarrollar este programa, de forma que incida en el servicio que al efecto reciban los consumidores. El Ingeniero Alfaro Santos señala que le parece interesante que en la Defensoría existan campañas de este tipo, pues eso no ocurre tan frecuente en las instituciones públicas, por lo que espera que se obtengan los frutos esperados. Finalmente, el Presidente del Consejo Consultivo expresa que considera que una campaña de este orden es muy relevante y comenta que en la Superintendencia de Competencia se está intentando realizar

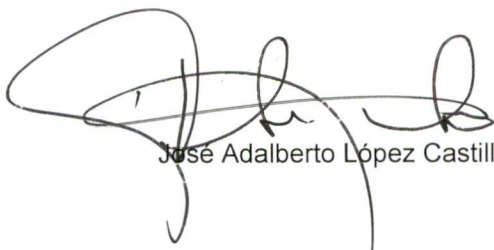
actividades de este tipo. **PUNTO CINCO. VARIOS.** El Presidente del Consejo Consultivo pregunta a los demás miembros si existen otros temas a tratar, por lo que el Ingeniero Aragón Molina consulta respecto de los resultados de los controles de precios que la Institución ha estado implementando ante el inminente incremento del salario mínimo previsto para el mes de agosto de este año; al respecto, la Doctora Olivares comenta las actividades que se están llevando a cabo a propósito de dicho tema, desde la óptica de las competencias institucionales otorgadas legalmente ante incrementos de precios que puedan ser injustificados. De otro lado, la Licenciada Cruz de Amaya consulta respecto de la presentación de reformas a la Ley de Protección al Consumidor que se realizaron recientemente en la Asamblea Legislativa y solicita se realice la presentación correspondiente a los efectos de conocer su contenido; a lo que la Doctora Olivares le comenta que la Comisión de Economía invitó al Licenciado Salazar a la sesión que se realizó el pasado ocho de los corrientes, con la finalidad de conocer posibles oportunidades de reformas legales, por lo que el Licenciado Salazar acudió a la sesión en referencia y conversó respecto de los elementos que se consideraban podrían reformarse a los efectos de mejorar la protección de las personas consumidoras, aclarándose que no se presentó o entregó ningún pliego de reformas a la referida Comisión, indicando que para la siguiente sesión ordinaria de Consejo Consultivo se programará la presentación relativa a los elementos de reformas que se desarrollaron en la Comisión de Economía. Al respecto, el Ingeniero Aragón Molina comenta que él siempre ha impulsado no una reforma, sino más bien una nueva Ley de Protección al Consumidor, dentro del cual se incluyan temas relativos a cobros por servicios de metrología, de laboratorio de contenido neto, entre otros relevantes. Posteriormente, el Ingeniero Aragón consulta respecto de las reformas constitucionales que está liderando el Señor Vicepresidente de la República, en tanto se ha comentado en los medios y redes sociales que se han incluido unos elementos relacionados con la Defensoría, a lo que se le indica que al respecto aún no se ha tenido conocimiento del contenido de estas, pues aún se encuentran en etapa de elaboración del documento que en su momento se entregará al señor Presidente de la República. **PUNTO SEIS: CIERRE.** No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a 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.



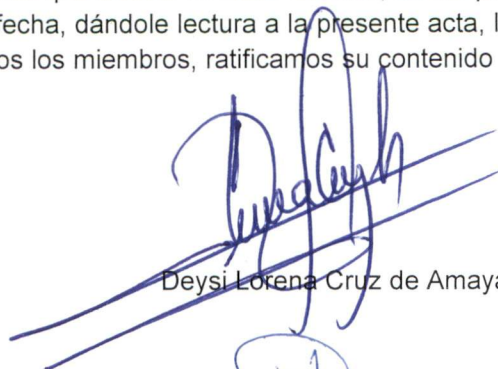
Gerardo Daniel Henríquez Angulo



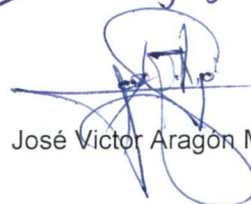
Oscar Alberto Alfaro Santos



José Adalberto López Castillo



Deysi Lorena Cruz de Amaya



José Víctor Aragón Molina