

## ACTA N° 17/ 2021

### CONSEJO CONSULTIVO

#### DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

**ACTA NÚMERO DIECISIETE / DOS MIL VEINTIUNO.** En la plataforma virtual de la Defensoría del Consumidor, a las nueve horas cinco minutos del nueve de septiembre 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 Victor Aragón Molina y José Adalberto López Castillo. No 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: "Estrategia de Educación Virtual de la Defensoría del Consumidor"; 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 dieciséis / dos mil veintiuno del Consejo Consultivo, correspondiente al día veintiséis de agosto de dos mil veintiuno y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DEL TEMA: "ESTRATEGIA DE EDUCACIÓN VIRTUAL DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR".** Antes de iniciar la presentación, toma la palabra la Licenciada Sonia Vivas, en su calidad de Subdirectora de Ciudadanía y Consumo de la Institución y realiza una introducción respecto de la labor educativa que ha venido desarrollando la Defensoría del Consumidor, la cual se vio altamente impactada y por tanto modificada como consecuencia de la pandemia por COVID-19, lo que implicó reconvertir de una forma más acelerada la labor educativa hacia la forma digital, para lo cual ya la institución cuenta con recursos importantes para desarrollarla, tales como el aula virtual, así como licencias de programas como zoom y teams. A continuación, la Licenciada Vivas cede la palabra a la Licenciada Silvia Estrada, quien recientemente se ha incorporado a la Dirección de Ciudadanía y Consumo, resaltando que la referida profesional tiene una alta experiencia en temas educativos y manejo de plataformas y demás metodologías asociadas al tema digital. Por su parte, la Licenciada Estrada da inicio a su presentación, para la cual desarrolla de forma muy detallada los siguientes aspectos: 1) Diagnóstico: situación actual de la Defensoría del Consumidor en lo relativo a la digitalización de procesos y educación virtual; 2) Nuevas tendencias de educación virtual; 3) Estrategia del Plan Educativo de la Dirección de Ciudadanía y Consumo; 4) Productos y Acciones a incorporar; 5) Esquemas y Flujos de trabajo; y, 6) Próximos pasos. El Presidente del Consejo Consultivo agradece la presentación y abre a ronda de preguntas y comentarios. El Ingeniero Aragón Molina felicita en tanto considera que el proyecto es bastante completo, y realiza dos recomendaciones puntuales referentes a lo siguiente: a) que en los diferentes cursos a desarrollar, se considere –en atención a la modalidad del tipo de curso a impartir-, proporcionar diploma de participación o certificado de aprobación, aclarando que en aquellos casos en que se vaya a dar certificado de aprobación, pero el estudiante repruebe el curso en cuestión, que se les proporcione solo un diploma de participación; a lo que la Licenciada Vivas expresa que tomará en cuenta lo recomendado; b) de otro lado, el Ingeniero Aragón Molina consulta si esta estrategia ya se encuentra presupuestada; a lo que la Licenciada Vivas, expresa como primer punto que si se está considerando buscar cooperación para la financiación de este tipo de proyectos, pero además señala que se ha considerado iniciar con aquellos recursos de lo que ya se dispone, tales como el aula virtual, el

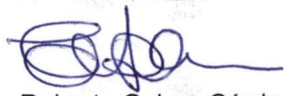
personal capacitado, las licencias de programas como zoom, recursos de la Unidad de Comunicaciones para recrear un set de grabación, entre otros recursos, tales como utilizar la colaboración y productos que se obtienen de pasantías, en los que se buscará la colaboración de estudiantes de diseño gráfico para obtener productos que tributen en este esfuerzo. Añade que si bien, seguramente hará falta otros recursos financieros, estos se irán gestionando en la medida en que se vayan necesitando. El Presidente del Consejo Consultivo expresa que se adhiere a las felicitaciones del Ingeniero Aragón Molina, en tanto también considera que el programa que se ha elaborado es muy completo. Por su parte, el Ingeniero Ochoa Córdova también comenta que le parece un esfuerzo muy grande el que se ha desarrollado y recomienda que se genere algún índice para el óptimo resguardo de los materiales que se irán produciendo, de forma que sea accesible a las personas consumidoras y además de manera estructurada. La Licenciada Vivas agradece la recomendación, la cual será tomada en consideración. El Ingeniero Ochoa Córdova consulta si el material que se producirá puede ser utilizado por instituciones universitarias, a lo que la Licenciada Estrada responde que considera que esto es viable, pues el objetivo primordial es que se tenga la más amplia difusión. Finalmente, los miembros del Consejo Consultivo agradecen la presentación efectuada. **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 solicita que se explique al Consejo Consultivo cual es la estrategia a seguir por la no aceptación del bitcoin por parte de las empresas, y cuáles son las leyes en las que se amparará para realizar dicha acción, lo anterior a partir de aspectos que fueron expuestos el asesor legal de la Presidencia en entrevista televisiva realizada el pasado lunes seis del corriente mes. Sobre la referida consulta, la Doctora Olivares, explica que como Institución se realizó un análisis integral de todas las normativas relacionadas con el bitcoin, de manera que se analizaron las distintas implicaciones o incidencias que esto tendría en el tema de consumo y, por tanto, en las labores y competencias institucionales, definiéndose aquellos aspectos en los que se tiene competencia para actuar y aquellos en los que ésta o no se tiene o corresponde a otra institución, razón por la que, desde el viernes pasado se han desarrollado capacitaciones con todo el personal institucional, emitiéndose los lineamientos pertinentes para dar cumplimiento a la función que como Defensoría se tiene, de cara a la población. Por su parte, la Licenciada Cruz de Amaya consulta que si se tienen problemas con la plataforma o dificultades en la conversión de una moneda a otra, adonde podría denunciar el consumidor; al respecto, la Doctora Olivares señala, que dependiendo de lo denunciado por el consumidor, se hará siempre un análisis respecto de lo señalado, de modo que se dilucide si el problema planteado nos corresponde como institución por recaer sobre algún incumplimiento de oferta, contrato o cualquiera de los otros elementos cuya competencia nos corresponde independientemente de la moneda con que se negocia; o si por el contrario, corresponde a otro tipo de controversia que podría ser resuelta, por ejemplo a través del Ministerio de Economía, institución en la que se ha creado un centro de atención o call center para atender aspectos relacionados con este tema, siendo este el competente para colaborar al consumidor en el problema suscitado. Por su parte, el Ingeniero Ochoa Córdova expresa que ha tenido conocimiento que el Gobierno contratará a personal especializado para capacitar a los ciudadanos en este tema, por lo que recomienda que de nuestra parte se oriente a los consumidores para que se aboquen a dicho personal, que sin duda gozará de un conocimiento más completo e integral para una mejor orientación a los consumidores en este tema. **PUNTO SEIS: CIERRE.** No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a 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



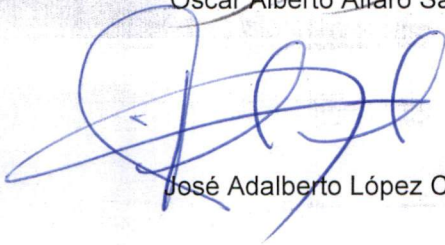
Deysi Lorena Cruz de Amaya



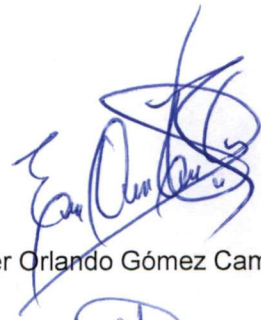
Carlos Roberto Ochoa Córdova



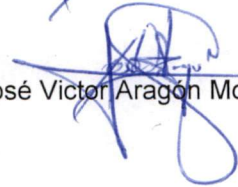
Oscar Alberto Alfaro Santos



José Adalberto López Castillo



Elmer Orlando Gómez Campos



José Víctor Aragón Molina