**ACTA N° 18/ 2022**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO DIECIOCHO / DOS MIL VEINTIDÓS.** En la plataforma virtual de la Defensoría del Consumidor, a las nueve horas diez minutos del veintidós de septiembre de dos mil veintidós. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Gerardo Daniel Henríquez Angulo, Elmer Orlando Gómez Campos, Oscar Alberto Alfaro Santos, José Víctor Aragón Molina y José Adalberto López Castillo. No estuvieron presente Deysi Lorena Cruz de Amaya y Carlos Roberto Ochoa Córdova quienes presentaron su respectiva excusa. Tampoco estuvo presente el Licenciado Ricardo Salazar, Presidente de la Defensoría del Consumidor. El Presidente del Consejo Consultivo procedió a dar inicio a la reunión ordinaria en la que se desarrolló la agenda siguiente:1) Verificación de quórum; 2) Aprobación de la agenda; 3) Lectura y aprobación del acta anterior; 4) Presentación del Tema: “Programas de Buenas Prácticas en Bienes y Servicios”. 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: APROBACIÓN DE LA AGENDA.** Los miembros del Consejo Consultivo acordaron aprobar, por unanimidad, la agenda sometida a su consideración. **PUNTO TRES: LECTURA Y APROBACION DEL ACTA DE SESIÓN ANTERIOR.** Se procedió a dar lectura al acta número diecisiete /dos mil veintidós del Consejo Consultivo, correspondiente al día ocho de septiembre de dos mil veintidós y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DEL TEMA “PROGRAMAS DE BUENAS PRÁCTICAS EN BIENES Y SERVICIOS”**. La presentación estuvo a cargo de la Licenciada Ambar Beatriz Rico, Jefa de la Unidad de Inspecciones de la Dirección de Vigilancia de Mercado de esta institución, para lo cual desarrolla de forma minuciosa y detallada los aspectos siguientes:1) Sobre el Programa “Aquí se respeta a la Consumidores”; a) Objetivo y Alcance; b) Proceso de Adhesión”; c) Beneficios; d) Resultados para las Fases I y II”; e) Resultados para la Fase III; y, f) Portal del Programa;2) Sobre el Programa “ Sello de Garantía en Plataformas Electrónicas”; a) Objetivo y Alcance del Programa; b) Proceso de Adhesión; c) Beneficios; d) Sitios Web reconocidos; e) Portal del Programa; y, 3) Sobre el Manual de Buenas Prácticas para la protección de los intereses de las personas consumidoras en sus relaciones con los proveedores; a) Objetivo, finalidad y alcance; b) beneficios a los consumidores y proveedores; c) Resultados; y, d) Portal del Manual de Buenas Prácticas. A continuación, el Presidente del Consejo Consultivo abre a ronda de preguntas, consultas y comentarios, por lo que toma la palabra el Licenciado Gómez Campos y felicita por la labor efectuada, señalando que ha visto en varios comercios el símbolo que en efecto entrega la Defensoría y se aprecia el esfuerzo de estos por pertenecer al programa, por lo que solicita se les retroalimente que comercios continúan en el programa así como cuál es el resultado de la evaluación que se estará realizando próximamente. Por su parte, el Presidente del Consejo Consultivo felicita por los programas implementados, señalando que son muy completos y que al respecto se ha considerado que también puede ser muy positiva la implementación de alguno de ellos en la Superintendencia de Competencias. El Ingeniero Alfaro Santos felicita por el trabajo realizado, pues señala que con ello se incentiva una cultura de respeto a los derechos de los consumidores por parte de los proveedores de bienes y servicios. 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, a lo que los demás miembros responden que no hay otros temas adicionales que tratar. **PUNTO SEIS: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las nueve horas cincuenta 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 Elmer Orlando Gómez Campos

Oscar Alberto Alfaro Santos José Víctor Aragón Molina

José Adalberto López Castillo