**ACTA N° 14/ 2023**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO CATORCE / DOS MIL VEINTITRÉS.** En la plataforma virtual de la Defensoría del Consumidor, a las nueve horas veinte minutos del veinte de julio de dos mil veintitrés. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Gerardo Daniel Henríquez Angulo, Deysi Lorena Cruz de Amaya, Elmer Orlando Gómez Campos, Oscar Alberto Alfaro Santos, José Adalberto López Castillo y José Víctor Aragón Molina. No estuvo presente Ana Teresa Vargas de Alvarado quien presentó 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 de actas anteriores; 4) Presentación del Tema: “Avances del POA de la Defensoría del Consumidor para el período de enero a junio de dos mil veintitrés”; 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 DE ACTAS DE SESIONES ANTERIORES.** Se procedió a dar lectura al acta número trece /dos mil veintitrés del Consejo Consultivo, correspondiente al día seis de julio de dos mil veintitrés y concluida la lectura de la misma, quedo aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DEL TEMA “AVANCES DEL POA DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PARA EL PERÍODO DE ENERO A JUNIO DE DOS MIL VEINTITRÉS”**. La presentación estuvo a cargo del Ingeniero Carlos Alberto Pleitez, Jefe de la Unidad de Planificación y Calidad de la Defensoría del Consumidor; quien desarrolla de manera muy detallada los puntos que se detallan a continuación: 1) Algunas consideraciones previas; 2) Actividades de Planeación en la Defensoría del Consumidor; 3) Resultados a nivel de perspectivas durante el período de enero a junio de dos mil veintitrés; 4) Resultados a nivel de objetivos estratégicos durante el período de enero a junio de dos mil veintitrés; 5) Resultados a nivel de Unidades organizativas durante el período de enero a junio de dos mil veintitrés; 6) Algunos resultados positivos al mes de junio de dos mil veintitrés. Seguidamente, el Presidente del Consejo Consultivo abrió el espacio para opiniones, comentarios, consultas o preguntas de los miembros del Consejo, por lo que toma la palabra la Licenciada Cruz de Amaya y señala que el tema de la planificación es muy relevante ya que indica la ruta de trabajo para el año, por lo que a continuación expresa que en lo relativo al tema de la agenda digital recomienda que se preste atención al servicio del call center institucional, pues ha tenido conocimiento de ocasiones en que se ha dificultado la comunicación pues la línea ha estado ocupada o el buzón lleno, por lo que sugiere se consulte a la población respecto de ese servicio para cerciorarse que este funcionando; por otra parte, consulta si en dicha planificación está considerado el Tribunal Sancionador y en qué estado se encuentra; al respecto, el Ingeniero Pleitez comenta que se realizan encuestas de percepción a los consumidores del servicio del call center, en el que las personas comparten sus experiencias; añade también que el Tribunal Sancionador está considerado dentro del Plan Operativo Anual y que las metas de cumplimiento se van incrementando cada año. Por su parte, el Ingeniero Aragón Molina considera que todas las Unidades organizativas deberían estar cumpliendo sus metas, pero que debería tomarse medidas con algunas unidades que presentan quejas, como puede ser el call center o el Tribunal Sancionador; a lo que el Ingeniero Pleitez señala que, dado que las metas se modifican cada año, estas unidades deben tomar las medidas necesarias para dar cumplimiento a las mismas. La Licenciada Cruz de Amaya consulta si la Presidencia realiza auditorías o verificaciones, a lo que el Ingeniero Pleitez indica que efectivamente la Presidencia realiza una auditoría que es conocida como la “Verificación por la Dirección”; agrega además que el Tribunal Sancionador también es verificado pero no en la calidad o gestión sino en lo relativo a su planificación, indicando que han mejorado sus procesos, tanto el ordinario como el simplificado; añadiendo a su vez que tanto la Presidencia institucional como el mismo Tribunal y demás Unidades organizativas están sujetas a la verificación de la Corte de Cuentas. Por su parte, el Ingeniero Aragón Molina sugiere que para mejorar la gestión, por ejemplo del Tribunal Sancionador, podría crearse un equipo conformado por la Presidencia, el Tribunal Sancionador e incluso el Consejo Consultivo, a través del cual se revisen las decisiones que deben tomarse para generar soluciones al respecto. El Ingeniero López Castillo expresa su anuencia a lo sugerido por el Ingeniero Aragón Molina, agregando que debería considerarse incluir a los diferentes sectores que conforman el Consejo Consultivo. Finalmente, los miembros del Consejo Consultivo felicitan por los logros alcanzados en el período y agradecen la presentación realizada. **PUNTO CINCO: VARIOS. El** Presidente del Consejo Consultivo pregunta a los demás miembros si existen otros temas a tratar, indicándose lo siguiente: 1) El Licenciado López Castillo solicita que se revise el monto asignado a las dietas atribuidas al Consejo Consultivo en aras que sea incrementado, tomando en cuenta que ya se está preparando el presupuesto para el año dos mil veinticuatro; moción que es apoyada por la unanimidad de los miembros del Consejo, acordando además que la presentación del Presupuesto Institucional del año dos mil veinticuatro se lleve a cabo el próximo jueves diecisiete de agosto, para lo cual incluso pueden realizar reunión extraordinaria desarrollando ese único punto. 2) El Ingeniero Aragón Molina informa que ha tenido conocimiento que la aerolínea Avianca realiza la venta de alimentos con sobreprecios en sus vuelos, indicando que con ello se generan abusos, por lo que solicita que se verifique dicha situación. **PUNTO SEIS: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las diez horas cincuenta y seis 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

Elmer Orlando Gómez Campos Oscar Alberto Alfaro Santos

José Adalberto López Castillo José Víctor Aragón Molina