**ACTA N° 5/ 2020**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO CINCO / DOS MIL VEINTE.** En la plataforma virtual de la Defensoría del Consumidor, a las nueve horas con cincuenta minutos del trece de agosto de dos mil veinte. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Gerardo Daniel Henríquez Angulo, Carlos Roberto Ochoa Córdova, Elmer Orlando Gómez Campos, Oscar Alberto Alfaro Santos, José Víctor Aragón Molina y José Adalberto López Castillo. No estuvieron presente César Augusto Calderón Flores y Deysi Lorena Cruz de Amaya quienes presentaron su respectiva excusa. Estuvo presente el Presidente de la Defensoría del Consumidor, Licenciado Ricardo Salazar. Dada la ausencia del Presidente 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 Gerardo Daniel Henríquez Angulo. El Presidente del Consejo Consultivo en funciones 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 acciones de la Defensoría del Consumidor en el marco de la emergencia por COVID-19”; 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 cuatro / dos mil veinte del Consejo Consultivo, correspondiente al día veintisiete de febrero de dos mil veinte y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: “INFORME DE ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA POR COVID-19”**. La Presentación estuvo a cargo de la Licenciada Diana Carolina Castro, Jefa de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados de la institución, quien desarrolla la presentación, exponiendo de forma muy detallada y minuciosa los puntos que se detallan a continuación: 1) Atención de controversias de consumo; 2) Atención de casos colectivos; 3) Fijación de precios máximos, inspecciones y monitoreos del mercado; 4) Promoción de la educación virtual en temas de consumo; 5) Acciones comunicacionales; 6) Intercambio de experiencias internacionales; y, 7) Acciones administrativas. El Presidente del Consejo Consultivo en funciones abre a ronda de preguntas, por lo que el Licenciado López Castillo expresa que es importante que en este contexto, se investigue las conductas que se están dando en el sector de funerarias y cementerios, a fin de evitar que se generen abusos a los consumidores, además felicita a la Defensoría por el trabajo efectuado. Por su parte, el Ingeniero Aragón Molina hace referencia a algunos aspectos que se informan en la encuesta realizada por la Universidad Centroamericana José Simeón Cañas -UCA-, según las cuales, determinados precios de productos se están incrementando en los supermercados, lo que afecta a la población, a lo que se le indica, que si bien en este momento ya no se tiene la facultad de regulación de precios de productos esenciales en el contexto de la pandemia, esta Defensoría si mantiene un monitoreo permanente de los precios de productos, pero que a partir de lo informado se va a robustecer el monitoreo y evolución de los mismos en los lugares que ha indicado. El Ingeniero Ochoa Córdova consulta respecto del funcionamiento de la Ley de Protección al Consumidor en el marco de una emergencia nacional, en el sentido que por ejemplo puede haber ocurrido que se importe mucho producto que no contenga etiqueta en castellano, incumpliendo la norma normativa, por lo que sugiere se tenga en cuenta estos aspectos. El Presidente del Consejo Consultivo en funciones felicita a la institución por la presentación y el trabajo realizada, y además expresa que la Superintendencia de Competencia ha estado trabajando en coordinación con la Defensoría, por lo que, aspectos como el monitoreo o evolución de los precios en el mercado se ha estado analizando desde la perspectiva de la competencia de las dos instituciones, todo en aras de evitar abusos en el mercado y con ello a los consumidores. Agrega que también se está analizando de manera coordinada el tema relativo a las funerarias y cementerios, siempre desde las competencias de cada institución. El Licenciado Gómez Campos expresa que si bien ya se tenía experiencia en la recepción de denuncias y atenciones en línea o de forma no presencial, lo que considera muy positivo, consulta respecto de las reuniones para audiencias, como se ha llevado a cabo, a lo que se le informa que en vista que no ha habido atenciones ni reuniones presenciales, muchas de las reuniones con proveedores han sido realizadas de forma virtual y de esta forma se han resuelto los casos, pues se ha robustecido lograr acuerdo mediante la figura del avenimiento, pues reuniones de conciliación, al ser presenciales no ha habido como consecuencia de la pandemia, sin embargo, se le informa que ya se está trabajando en un proyecto para desarrollar las audiencias de conciliación de forma virtual, lo que se espera se esté llevando a cabo a partir de los meses de septiembre u octubre. Por su parte, el Ingeniero Alfaro Santos felicita la labor realizada por la Defensoría en el marco de la emergencia suscitada, pero señala que es posible robustecer o potenciar la utilización de los medios de atención descentralizados. Finalmente, los miembros del Consejo Consultivo agradecen la presentación realizada. **PUNTO CINCO. VARIOS**. El Presidente del Consejo Consultivo en funciones consulta a los demás miembros si existe algún otro punto a tratar, a lo que el Licenciado Salazar consulta si es posible modificar la hora de reuniones del Consejo Consultivo para las nueve de la mañana, a fin de optimizar mejor el tiempo que se le dedica a las referidas reuniones, por lo que los miembros del Consejo Consultivo acuerdan por unanimidad que las sesiones de Consejo a partir de la siguiente, serán realizadas a partir de las nueve de la mañana. Por otra parte, el Ingeniero Ochoa Córdova sugiere que para la próxima sesión se conozca lo relativo al presupuesto de la Defensoría para el año dos mil veintiuno, y además sugiere que se refuerce el presupuesto asignado a las oficinas regionales, en tanto la descentralización de los servicios prestados a la institución es muy relevante, sugerencia que se toma en consideración, por lo que este será el tema a presentar en la siguiente sesión de Consejo Consultivo. **PUNTO SEIS: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las once horas diez 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 Carlos Roberto Ochoa Córdova

 Elmer Orlando Gómez Campos Oscar Alberto Alfaro Santos

José Víctor Aragón Molina José Adalberto López Castillo