**ACTA N° 7/ 2020**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO SIETE / DOS MIL VEINTE.** En la plataforma virtual de la Defensoría del Consumidor, a las nueve horas quince minutos del diez de septiembre 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 Victor 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. También 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: “Programa de Educación Virtual en consumo”; 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 seis / dos mil veinte del Consejo Consultivo, correspondiente al día veintisiete de agosto de dos mil veinte y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: “PROGRAMA DE EDUCACIÓN VIRTUAL EN CONSUMO”.** La presentación estuvo a cargo del Licenciado Josue Nathan Ramos, Director de Ciudadanía y Consumo, quien inicia su presentación explicando cuales son los objetivos del programa de educación virtual; posteriormente expresa a detalle cada una de las acciones institucionales que tuvieron que llevarse a cabo para la implementación del referido programa. A continuación, se explica el contenido de las guías de aprendizaje de los cursos virtuales, para luego pasar a detallar información relevante de cada uno de los referidos cursos virtuales impartidos, tales como: el período de realización, estado actual, grupos a los que se les han proporcionados los cursos y el alcance de estos. Posteriormente, se detalla el contenido de cada uno de los referidos cursos virtuales, lo que comprende: el nombre del curso, objetivo general, contenidos impartidos y su duración, explicando además la plataforma utilizada, así como los recursos y evaluaciones realizados para tal finalidad. Luego de esto, se procede a explicar los webinar dirigidos a consumidores y participantes de cursos virtuales realizados, destacándose lo relativo a los participantes de dichos cursos y las direcciones o unidades institucionales que los llevaron a cabo, para posteriormente señalar la plataforma utilizada y la difusión realizada en redes sociales para promocionar tanto los webinar como los cursos virtuales. Finalmente, se comparte la programación de webinar prevista para ser desarrollada durante el mes de septiembre del presente año. El Presidente del Consejo Consultivo abre a ronda de preguntas, y expresa que felicita al equipo señalando que desde la Superintendencia del Competencia están muy interesados en conocer la experiencia institucional, dado que ellos iniciarán el aula virtual a finales de este mes. Por su parte, el Licenciado Gómez Campos señala que la estrategia de “defensorías móviles” era muy buena para el acercamiento de los servicios a la población, por lo que consulta si ya se han reactivado; al respecto el Licenciado Salazar expresa que las mismas se encuentran aun suspendidas por la situación actual, pero que se irán reaperturando los distintos servicios que se presta a la población, en cumplimiento de las medidas que sean procedentes. El Licenciado López Castillo toma la palabra y expresa que felicita por el excelente trabajo realizado, solicitando que a dichos cursos virtuales también se invite a las diferentes escuelas de derecho a capacitarse, pues aduce que esto es necesario no solo para los alumnos sino también para los docentes, lo que también reitera en el caso de las actividades que al respecto realice la Superintendencia de Competencia. Al respecto, se le comenta que hay dos tipos de modalidades de convocatoria para la realización de los cursos, pues una es de carácter abierto, pero también se efectúa por invitación, según algunas instituciones hayan mostrado interés en capacitarse en ciertos temas, por ello, se indica que se tomará en cuenta su sugerencia de hacer extensivas las invitaciones a otras universidades además de aquellas que directamente lo han solicitado. El Ingeniero Aragón Molina felicita por la tarea realizada, y además sugiere que se inicien otro tipo de programas educativos, tales como diplomados, para lo cual recomienda se invite también al sector privado como ANEP. Al respecto, el Licenciado Salazar le comenta que toma a bien su sugerencia, señalando que ya en la base de datos de que dispone la institución ya se cuenta con datos de unas doscientas a cuatrocientas empresas a las cuales se convoca, pero comparte que se extenderá a otras gremiales a fin que todos puedan conocer estos esfuerzos y con ello se contribuya a la dinámica económica, que es tan necesaria en estos días. Por su parte, el Ingeniero Alfaro Santos felicita por esta actividad y el esfuerzo realizado por la institución. 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 Gómez Campos hace referencia al procedimiento de concentración económica entre los proveedores de servicios de telecomunicaciones de las empresas CLARO y TELEFÓNICA, que se estaba desarrollando desde hace algún tiempo en la Superintendencia de Competencia, por lo que consulta respecto del estado actual del caso, pues ha tenido conocimiento en medios de comunicación que se desistió de la referida autorización; por lo que el Presidente del Consejo Consultivo en funciones señala que efectivamente se realizó un desistimiento de la referida solicitud de concentración, por lo que ya la autoridad competente ha resuelto de forma oficial al respecto, señalando que en ese caso la operación ya no se llevará a cabo, por lo que el mercado continuará bajo las mismas condiciones. Por su parte, el Ingeniero Ochoa Córdova comenta que ha tenido conocimiento que unas empresas que proporcionan el servicio de cable, están incorporando anuncios en sus pantallas, lo que dificulta la visualización de la programación contratada, lo que informa en tanto considera que podría ser objeto de reclamos de la población; al respecto se le indica que se informará dicha práctica con el personal de los centros de atención, para estar atentos ante posibles reclamaciones de los consumidores. **PUNTO SEIS: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las diez horas 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