**ACTA N° 10/ 2020**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO DIEZ / DOS MIL VEINTE.** En la plataforma virtual de la Defensoría del Consumidor, a las nueve horas diez minutos del veintidós de octubre de dos mil veinte. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Carlos Roberto Ochoa Córdova, Gerardo Daniel Henríquez Angulo, Deysi Lorena Cruz de Amaya, Elmer Orlando Gómez Campos, Oscar Alberto Alfaro Santos, José Victor Aragón Molina y José Adalberto López Castillo. No estuvo presente César Augusto Calderón Flores quien presentó 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 Carlos Roberto Ochoa Córdova. 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: “Resultados de la tramitación de los casos individuales y colectivos”; 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 nueve / dos mil veinte del Consejo Consultivo, correspondiente al día ocho de octubre de dos mil veinte y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: “RESULTADOS DE LA TRAMITACIÓN DE LOS CASOS INDIVIDUALES Y COLECTIVOS”.** La presentación estuvo a cargo del Licenciado Sergio Antonio García, Director del Centro de Solución de Controversias, quien inicia su presentación explicando la cantidad de atenciones brindadas durante el período comprendido entre el catorce de marzo al veinte de octubre del año en curso, las cuales a su vez clasifica en dos categorías que son aquellas proporcionadas durante el estado de emergencia nacional decretado por la pandemia por COVID-19; y aquellas brindadas a partir de la apertura económica; a su vez, también procede a explicar a detalle las atenciones proporcionadas y avisos de infracción recibidos en todo el período que estuvieron directamente vinculadas con la pandemia. Posteriormente, explica las atenciones de consumo brindadas en el período del uno enero al veinte de octubre de este año, en comparación con el mismo período para el año dos mil diecinueve, destacándose que para el año en curso las atenciones se incrementaron en un treinta y tres por ciento respecto del año pasado, no obstante, las atenciones presenciales dejaron de proporcionarse durante el tiempo considerable en razón a las medidas decretadas para contener la pandemia por COVID-19, pero se siguieron proporcionando por los medios digitales que la Defensoría ha puesto a disposición de los consumidores. A continuación, explica la distribución de las atenciones para el período comprendido entre los meses de marzo a octubre de dos mil veinte, destacándose las realizadas por medio del whatsapp institucional, pues a través del mismo se realizaron cuarenta y uno punto dos por ciento de las atenciones, para luego indicar lo relativo a los otros medios, tales como atención en línea, correo electrónico, red social Facebook y red social twitter. Posteriormente, procede a explicar a detalle la cantidad económica obtenida en concepto de devoluciones a favor de los consumidores, durante el período del catorce de marzo al veinte de octubre, las cuales clasifica según provengan de la unidad de casos individuales o de casos colectivos. Finalmente, comparte unas valoraciones referidas a la tramitación y resolución de los casos que se desarrollan en los Centros de Solución de Controversias. El Presidente del Consejo Consultivo en funciones abre a ronda de preguntas, por lo que toma la palabra el Licenciado López Castillo felicita las acciones realizadas en tanto implican un esfuerzo importante realizado por la institución en beneficio de los consumidores, y a su vez consulta como sería el mecanismo para realizar las devoluciones correspondientes, en aquellos casos en que estas no pueden hacerse a los beneficiados o afectados directos, si en dichos casos existía una ampliación del plazo para el cumplimiento de las obligaciones acordadas, a lo que el Licenciado García le indica que es muy relevante que los proveedores presente los respectivos informes de avances de los acuerdos realizados, a fin de identificar problemáticas como la planteada y buscar como abordarlas, por ejemplo contactando a los consumidores afectados, indagando si existen otras personas – como sus padres- que tengan autorización para recibir legalmente las devoluciones acordadas, entre otros. Posteriormente, toma la palabra el Licenciado Salazar y agradece al Licenciado García su presentación, señalando las diferentes problemáticas que trajo la pandemia las cuales aún se están gestionando, agradeciendo también al personal del Centro de Solución de Controversias y demás Unidades que se han sumado en los esfuerzos para atender tales problemáticas, destacando que a los efectos de proporcionar soluciones a las mismas, como institución nos tocó reconvertirnos, pues hay que tomar en cuenta que el incremento del treinta y tres por ciento de las atenciones, se da en un contexto complicado en el que por ejemplo contábamos con menor cantidad de personal, entre otros elementos relevantes, pero se logró salir adelante. Por su parte, el Ingeniero Alfaro Santos expresa que felicita por la amplia exposición realizada, y señala que es muy probable que la situación no se normalice todavía, por lo que sugiere se considere la implementación de algún indicador que permita conocer lo relativo a la experiencia de la población en la atención, sobre todo a aquellos que se encuentran agradecidos con la gestión de la Defensoría, añade que le sorprendió que existieran pocas denuncias contra la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados -ANDA-, pues ha tenido conocimiento que si existieron cobros altos en este servicio, pero también existieron problemas en los reclamos que ellos tramitan; a lo que el Licenciado Salazar explica que desde el Sistema de Gestión de Calidad que posee la institución, se realizan encuestas sobre los resultados de la tramitación de los casos en los Centro de Solución de Controversias, que pueden medir lo que el Ingeniero Alfaro Santos propone, añadiendo también que respecto la atención que proporciona el ANDA, se pueden realizar gestiones a fin que mejoren sus servicios en línea en beneficio a la población. 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, por lo que el Licenciado Salazar toma la palabra y procede a compartir de forma detallada la experiencia acontecida como parte de su participación en la Conferencia Digital sobre Protección al Consumidor y Cooperación Internacional, realizada el pasado catorce de octubre del año en curso. Por su parte, el Licenciado López Castillo señala que es impresionante el crecimiento de acciones en favor de las personas consumidoras que ahora se realiza, agradeciendo por poner en alto el nombre de nuestro País. El Licenciado Henríquez Angulo toma la palabra y señala que tuvo la oportunidad de participar en el referido evento que fue de carácter virtual, enfatizando respecto de la trayectoria del Licenciado Salazar y no únicamente de la institución, reconociendo a su vez el trabajo realizado en tanto nos encontramos en un año totalmente atípico, por lo que felicita al Licenciado Salazar y a la institución. El Licenciado Salazar expresa que la semana siguiente participará en un Conversatorio que se desarrollará en el diplomado denominado “Programa Internacional de Actualización de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor” que está llevando a cabo el Centro de Estudios en Derecho del Consumidor de Argentina, en el que compartirá la experiencia sobre regulación de precios máximos de productos esenciales e insumos médicos realizada en nuestro País, la cual fue una experiencia muy exitosa que conllevó la emisión de nueve acuerdos de fijación de precios máximos, enfatizando en que estos fueron respetados en tanto su fundamento técnico jurídico fue atinado, razón por la cual tampoco fueron impugnados en otras instancias. **PUNTO SEIS: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las diez horas con cuarenta 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.

Carlos Roberto Ochoa Córdova Gerardo Daniel Henríquez Angulo

Deysi Lorena Cruz de Amaya Elmer Orlando Gómez Campos

Oscar Alberto Alfaro Santos José Victor Aragón Molina

José Adalberto López Castillo