**ACTA N° 5/ 2021**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO CINCO / DOS MIL VEINTIUNO.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, a las nueve horas quince minutos del cuatro de marzo de dos mil veintiuno. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Gerardo Daniel Henríquez Angulo, Deysi Lorena Cruz de Amaya, Carlos Roberto Ochoa Córdova, 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, quien se incorporó a la reunión al dar incio el punto cinco de la agenda aprobada para esta reunión. El Presidente del Consejo Consultivo 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) Análisis y resolución del escrito presentado por AES CLESA Y CÍA, S. EN C. DE C.V. ante el Consejo Consultivo; 5) Informe de actividades a realizarse en el marco de la celebración del día nacional e internacional del consumidor; 6) Varios; y, 7) 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 veintiuno del Consejo Consultivo, correspondiente al día veinticinco de febrero de dos mil veintiuno y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: “ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DEL ESCRITO PRESENTADO POR AES CLESA Y CÍA, S. EN C. DE C.V. ANTE EL CONSEJO CONSULTIVO”**. Al respecto, los miembros del Consejo Consultivo, analizan y debaten respecto de lo solicitado por la sociedad AES CLESA Y CÍA, S. EN C. DE C.V., en aras de dar la respuesta correspondiente dentro del plazo establecido en el artículo 89 de la Ley de Procedimientos Administrativos, con fundamento en el principio de legalidad plasmado en los artículos 86 inciso tercero de la Constitución de la República y 3 numeral 1) de la Ley de Procedimientos Administrativos, así como sobre la base de lo estatuido en los artículos 74 literal a), 151 y 152 de la Ley de Protección al Consumidor y 2 de la Ley General de Electricidad, a partir del cual advierten que si bien para el caso planteado la competencia en el sector eléctrico ha sido atribuida por el legislador a la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicación, también la Ley de Protección al Consumidor a través del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, permite que la Defensoría como ente coordinador del mismo, pueda velar por la protección de los consumidores sectorialmente, aclarando que dicha función debe realizarse dentro de los límites que el mismo marco normativo ha previsto para tal efecto. En este sentido, consideran que en aplicación de las facultades atribuidas en el artículo 74 literal a) de la Ley de Protección al Consumidor, proponer al Presidente de la Defensoría del Consumidor, analizar la problemática señalada por la sociedad peticionaria en el escrito presentado ante el Consejo, a los efectos que, en lo relativo a la materia de protección a los derechos de las personas consumidoras, se adopten las acciones que correspondan dentro del marco jurídico aplicable. Por todo lo expuesto, los miembros del Consejo Consultivo deciden de forma unánime lo siguiente: 1) suscribir en ese acto de forma colegiada una nota dirigida a la sociedad AES CLESA Y CÍA, S EN C DE C.V., en la que se da respuesta expresa a lo solicitado en el escrito presentado el 12 de febrero de 2021, en el sentido de exponer todas las razones de hecho y derecho que han tomado en cuenta para tomar dicha decisión y que se han detallado con anterioridad, consistente en proponer al Presidente de la Defensoría del Consumidor, analizar la problemática señalada por la sociedad peticionaria en el escrito presentado ante el Consejo, a los efectos que, en lo relativo a la materia de protección a los derechos de las personas consumidoras, se adopten las acciones que correspondan dentro del marco jurídico aplicable. 2) Hacer entrega al Presidente de la Defensoría del Consumidor del escrito presentado por AES CLESA Y CÍA, S EN C DE C.V., el 12 de febrero de 2021, en el sentido que se proceda oportunamente a realizar el análisis recomendado en el numeral que precede. 3) Dado que en atención al artículo 97 inciso 2° de la Ley de Procedimientos Administrativos, toda notificación debe ser cursada dentro del plazo de 3 días a partir de la fecha en que el acto haya sido cursado, se decide que al solo sea efectuada la notificación respectiva dentro del plazo legal señalado, se les informe lo pertinente. **PUNTO CINCO.** Informe de actividades a realizarse en el marco de la celebración del día nacional e internacional del consumidor. La Licenciada Diana Castro, Jefa de la Unidad de Consumo y Mercados de la Defensoría del Consumidor, inicia la presentación explicando puntualmente los ejes de la programación que se ha preparado, para posteriormente pasar a detallar cada una de las diferentes actividades para llevar a cabo en el marco de esta conmemoración tan relevante. Finalmente, procede a explicar a detalle el objeto y la dinámica particular de cada una de las actividades, lo cual incluye la forma, fecha y modalidad en que las mismas se llevarán a cabo. El Licenciado Salazar toma la palabra e invita a los miembros del Consejo Consultivo al evento referente a la conciliación virtual, pues si bien habrá una reunión presencial los puestos son limitados en atención a las restricciones por la pandemia por COVID-19. Por su parte, la Licenciada Cruz de Amaya agradece la invitación y solicita se le remita vía electrónica la programación, para conocer todas las actividades que se realizarán, a lo cual el Licenciado Salazar le indica que con gusto les serán remitidos. La Licenciada Cruz de Amaya señala que en lo relativo a la eliminación del plástico de un solo uso, es muy relevante que se explique de forma adecuada a que se refiere la misma pues en ocasiones hay confusiones al respecto. Añade también la Licenciada Cruz de Amaya que es importante que la Defensoría verifique periódicamente las herramientas que pone a disposición de los consumidores, pues tuvo conocimiento de un consumidor que llamó al call center y el buzón estaba lleno lo que dificultó que este pudiera dejar el respectivo mensaje; además sugiere que se informe a la población respecto de todo el trabajo que la Defensoría realiza, para lo cual recomienda que se efectúe un recuento de todo lo logrado en beneficio de los consumidores. Al respecto, el Licenciado Salazar expresa que en las visitas que se efectúan a medios de comunicación, se intenta siempre informar a la población de todos los logros obtenidos, pero que toma a bien las recomendaciones formuladas. **PUNTO SEIS**. **VARIOS**. El Presidente del Consejo Consultivo pregunta a los demás miembros si existen otros temas a tratar, por lo que la Licenciada Cruz de Amaya consulta respecto de un conflicto que se suscitó con un restaurante de comida rápida, pues lo solicitado no fue conforme con lo recibido, por lo que consulta quien atiende este tipo de problemáticas, a lo cual se le contesta que en una situación de esa índole se puede interponer la denuncia por cualquiera de los medios puestos a disposición de la ciudadanía, en tanto puede haber existido un incumplimiento de oferta o contrato, el cual constituye infracción a la Ley de Protección al Consumidor, según lo tipificado en el artículo 43 literal e) de la referida Ley. Por otro lado, la Licenciada Cruz de Amaya plantea otro aspecto siempre relacionado con los restaurantes de comida rápida indicando que en muchas ocasiones se ofrece a los consumidores que se les colocará queso en sus comidas, cuando en realidad el supuesto queso es un sustituto del mismo. Del mismo modo, señala la Licenciada Cruz de Amaya que en muchas ocasiones la calidad de los productos que se entregan a la ciudadanía, varía de conformidad a la zona en que se encuentre el restaurante. Por su parte, el Ingeniero Aragón Molina sugiere que se estudie o analice lo expresado por la Licenciada Cruz de Amaya, en el sentido que en muchas ocasiones lo que se ofrece – como podría ser el queso o pollo, etc.-, no corresponde con lo que se entrega efectivamente al consumidor, por lo que aduce podría implicar un engaño al consumidor. **PUNTO SIETE: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las once horas veinte 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

Carlos Roberto Ochoa Córdova Elmer Orlando Gómez Campos

Oscar Alberto Alfaro Santos José Victor Aragón Molina

José Adalberto López Castillo