**ACTA N° 23/ 2021**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO VEINTITRÉS / DOS MIL VEINTIUNO.** En las instalaciones del Salón Privado del Hotel Presidente, a las once horas treinta minutos del nueve de diciembre de dos mil veintiuno. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Gerardo Daniel Henríquez Angulo, Carlos Roberto Ochoa Córdova, Deysi Lorena Cruz de Amaya, Elmer Orlando Gómez Campos, Oscar Alberto Alfaro Santos, José Victor Aragón Molina y José Adalberto López Castillo. También estuvo presente el Presidente de la Defensoría del Consumidor, Licenciado Ricardo Salazar. 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) Disertación sobre el tema: “Balance General del Trabajo del Consejo Consultivo para el año dos mil veintiuno”; 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 veintidós / dos mil veintiuno del Consejo Consultivo, correspondiente al día veinticinco de noviembre de dos mil veintiuno y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: DISERTACIÓN SOBRE EL TEMA:** “**BALANCE GENERAL DEL TRABAJO DEL CONSEJO CONSULTIVO PARA EL AÑO DOS MIL VEINTIUNO**”. Antes de iniciar la disertación del tema en cuestión por parte de los miembros del Consejo Consultivo, toma la palabra el Licenciado Salazar y les comparte de manera general, el desarrollo de las actividades de la Defensoría para el presente año, dentro del contexto actual. A su vez, indica que institucionalmente se ha estado muy activo en la búsqueda de cooperación interinstitucional, razón por la que, se han suscrito varios convenios con ciertas instituciones, tales como la Superintendencia del Sistema Financiero, y para la siguiente semana se tiene programada la firma de otro con la Dirección Nacional de Medicamentos. Añade el Licenciado Salazar, que se ha tratado de impulsar la innovación de los servicios, por lo que se ha dado un impulso importante a la conciliación virtual, así como también a otros programas de incentivos para proveedores de bienes y servicios, a fin que los adopten y de esta manera se garantice que se evitarán infracciones al Ley de Protección al Consumidor y demás normativa aplicable, así como también un mejor servicio al consumidor. A su vez señala que, a nivel gubernamental, se han ampliado la cantidad de instituciones públicas que han adoptado las cartas de derechos. De otro lado, indica el Licenciado Salazar que, en el tema educativo se ha innovado a través de la incorporación de los cursos autogestionados así como con toda la oferta de diplomados y webinar que se han realizado. Finalmente, el Licenciado Salazar expresa que, espera que para el mes de enero del próximo año, se les proporcione un balance de los logros institucionales del año dos mil veintiuno, pero aduce que considera que los aportes brindados por el Consejo Consultivo son muy importantes y son tomados en consideración, en la medida de lo posible. Luego de ello, el Presidente del Consejo Consultivo agradece la participación del Licenciado Salazar y cede la palabra a los miembros del Consejo, a fin que se inicie la disertación sobre las impresiones que tienen respecto del trabajo realizado para este año. Por ello, toma la palabra la Licenciada Cruz de Amaya quien señala que ha apreciado una evolución importante en la Defensoría, resaltando que siempre ha salido adelante no obstante las diferentes coyunturas, como por ejemplo, la pandemia por COVID-19, reconociendo que hay dos elementos muy importantes: 1) el personal institucional, señalando que es una de sus grandes fortalezas; y, 2) la confianza de la población en la Defensoría. Finalmente, expresa que estiman que han sido un Consejo Consultivo de apoyo, emitiendo aportes para la mejora institucional, pues considera que siempre hay buenas oportunidades de mejora. A continuación, toma la palabra el Licenciado López Castillo y recalca que además de la confianza de la población en la Defensoría, también es importante mencionar la pronta resolución de los conflictos, pues aduce que como sector educativo han tenido varias controversias en la institución a raíz de las consecuencias provocadas por las medidas tomadas para contener la pandemia por COVID-19, pero que en ese proceso ha existido mucha comunicación con el Director del Centro de Solución de Controversias y demás personal, a los efectos de resolver de una forma más equitativa las controversias. Añade que deberían realizarse convenios con todas las instituciones educativas, a fin de promover la educación en consumo, sugiriendo además la creación de un centro de capacitación de consumo. Por su parte, el Ingeniero Alfaro Santos expresa que desde la perspectiva de las Asociaciones de Consumidores le parece importante reconocer que se ha dado seguimiento a las referidas instituciones, no obstante indica que debido a los cambios provocados por la pandemia según la cual se han impulsado las plataformas digitales, no ha sido posible realizar reuniones de carácter presencial. Considera además, que si bien pueden existir oportunidades de mejora en la labor de la Defensoría, reconoce que siempre se ha realizado un buen trabajo y enfatiza que desde las Asociaciones de Consumidores siempre se ha procurado tener una posición propositiva. El Ingeniero Aragón Molina expresa que si bien el año ha sido difícil, reconoce que la Defensoría ha continuado realizado su labor; sin embargo, estima importante reiterar dos aspectos que a su criterio deberían de retomarse por la institución: 1) la existencia de una nueva Ley de Protección al Consumidor; y, 2) el Sistema de Gestión de Calidad aplicado a toda la Defensoría, por lo que enfatiza que deberían hacerse los esfuerzo para lograrlo. Finalmente, con respecto a la labor de la Defensoría reconoce que se ha mantenido innovando sus servicios y trabajando, por lo que estima que hay confianza de la población en la institución. A continuación, el Licenciado Gómez Campos señala que la buena labor de la Defensoría está vinculada con que el personal se encuentra técnicamente preparado, indicando como ejemplo que durante la pandemia, fue de las primeras instituciones en proporcionar alternativas para seguir atendiendo a la población, adaptándose rápidamente al cambio pues además la cantidad de atenciones proporcionadas a la población se incrementaron, como si no hubiera existido ningún problema. Además, expresa que si bien ya han ocurrido varias reformas a la Ley de Protección al Consumidor desde su creación, con lo cual se advierte la confianza de la población, pero esto no se ha visto reflejado en un incremento al presupuesto institucional. Reconoce además, que tanto el titular de la institución como su personal, tienen un alto comportamiento técnico en la ejecución de sus labores, por lo que tiene un alto grado de credibilidad. Finalmente, expresa que es muy importante que a la Defensoría se le proporcionen las herramientas legales necesarias para mejorar su actuación. Por su parte, el Ingeniero Ochoa Córdova expresa que reconoce que la Defensoría, a través de su titular, mantiene un comportamiento eminentemente técnico y ajustado a la legalidad, añadiendo que ha sido muy positivo que las sugerencias realizadas por el Consejo Consultivo hayan sido tomadas en cuenta y se han ido poniendo en práctica. Respecto del personal, señala que es importante mantenerlos en capacitación constante, a fin que puedan apreciar que en la institución están forjando una carrera en el ámbito de consumo. De otro lado, agrega que en lo relacionado con la reglamentación técnica, dado que actualmente está pasando por una crisis que la ha hecho quedar un tanto desfasada para el avance del mercado, y además tomando en cuenta que este tipo de reglamentación sostenía la actuación de la Defensoría en muchos aspectos, es que sugiere que se revise dicha reglamentación pues aun existen ciertos elementos de ciertos servicios que la requieren, como por ejemplo el caso del internet; sin embargo, expresa que felicita al Licenciado Salazar por la labor realizada. El Presidente del Consejo Consultivo expresa que considera relevante que la población tenga confianza en la Defensoría, destacando que dicho logro se sustenta sobre todo en el alto conocimiento técnico que posee su personal. Añade que los resultados generados, a partir de los cuales se aprecia un crecimiento en la cantidad de atenciones brindadas y los montos recuperados a favor de la población, muestran el avance de la Defensoría; no obstante lo anterior, reconoce que siempre existen oportunidades de mejora, como por ejemplo la tramitología que desarrolla el Tribunal Sancionador, la cual podría ser reducida en aras de mejorar y acortar los procedimientos. Finalmente, felicita al Licenciado Salazar y a su equipo, por toda la labor realizada. A continuación, la Licenciada Cruz de Amaya toma la palabra y menciona que le parece relevante comentar, que ha tenido la oportunidad de darse cuenta que el personal de la Defensoría aprecia mucho al Licenciado Salazar, principalmente en virtud del buen trato que este les provee, aspectos que expresa son muy relevantes pues es un gran líder y por tanto tienen mucho valor, siendo relevante reconocérselo y expresárselo. **PUNTO CINCO**. **VARIOS**. El Presidente del Consejo Consultivo pregunta a los demás miembros si existen otros temas a tratar, a lo que los demás miembros contestan que no hay otros puntos a tratar. **PUNTO SEIS: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a trece horas treinta 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

Deysi Lorena Cruz de Amaya Elmer Orlando Gómez Campos

Oscar Alberto Alfaro Santos José Víctor Aragón Molina

José Adalberto López Castillo