**ACTA N° 3/ 2022**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO TRES / DOS MIL VEINTIDÓS.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, a las nueve horas quince minutos del diez de febrero de dos mil veintidós. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Gerardo Daniel Henríquez Angulo, Elmer Orlando Gómez Campos, Oscar Alberto Alfaro Santos, José Víctor Aragón Molina y José Adalberto López Castillo. No estuvieron presente Carlos Roberto Ochoa Córdova y Deysi Lorena Cruz de Amaya, quienes presentaron su respectiva excusa. También estuvo presente el Licenciado Ricardo Salazar, Presidente de la Defensoría del Consumidor. El Presidente del Consejo Consultivo procedió a dar inicio a la reunión ordinaria en la que se desarrolló la agenda siguiente:1) Verificación de quórum; 2) Aprobación de la agenda; 3) Lectura y aprobación del acta anterior; 4) Presentación del Tema: “Propuesta de modificación a la estructura organizativa de la Defensoría del Consumidor”. 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: APROBACIÓN DE LA AGENDA.** Los miembros del Consejo Consultivo acordaron aprobar, por unanimidad, la agenda sometida a su consideración. **PUNTO TRES: LECTURA Y APROBACION DEL ACTA DE SESIÓN ANTERIOR.** Se procedió a dar lectura al acta número dos /dos mil veintidós del Consejo Consultivo, correspondiente al día veintisiete de enero de dos mil veintidós y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DEL TEMA “PROPUESTA DE MODIFICACIÓN A LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR”**. Inicia la presentación el Ingeniero Carlos Alberto Pleitez, Jefe de la Unidad de Planificación y Calidad de la Defensoría, quien realiza toda una introducción vinculada con la estructura organizativa actual de la institución y su funcionamiento. A continuación, la Doctora Diana Burgos de Montoya, Directora de Vigilancia de Mercado de la Institución, toma la palabra y expone la propuesta de creación de la Unidad de Fomento a las Buenas Prácticas de Bienes y Serviciosen la Dirección de Vigilancia de Mercado, por lo cual desarrolla minuciosamente los temas que se detallan a continuación: 1) Introducción; 2) Justificación de la modificación; 3) Principales funciones de la Unidad de Fomento a las Buenas Prácticas de Bienes y Servicios; y, 4) Comparativo entre la actual estructura de la Dirección de Vigilancia de Mercado y la nueva propuesta. Posteriormente, toma la palabra la Doctora Lucrecia Fuentes de Chafoya, Directora de Descentralización y expone la propuesta de creación de Gerencia de Atención Virtual en la Dirección de Descentralización; por lo que explica detalladamente los siguientes aspectos: 1) Introducción; 2) Justificación de la modificación; 3) Principales funciones de la Gerencia de Atención Virtual; y, 4) Comparativo entre la actual estructura de la Dirección de Descentralización y la nueva propuesta. Luego de esto, el Doctor Abraham Mena, en su calidad de Jefe interino de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados, procede a explicar lo relativo a la propuesta de creación de la Dirección de Estudios de Consumo en sustitución de laUnidad de Análisis de Consumo y Mercados,conformada por tres Unidades denominadas: de Metodología y Validación, de Inteligencia de Mercado y Consumo y de Gestión y Procesamiento de Información. A continuación, el Doctor Mena explica minuciosamente los siguientes aspectos: 1) Introducción; 2) Justificación de la modificación; 3) Principales Funciones de la Dirección de Estudios de Consumo; y, 4) Comparativo entre la actual estructura de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados y la nueva propuesta. Por su parte, el Ingeniero Pleitez toma la palabra y realiza un comparativo entre la actual estructura que posee la Defensoría integralmente y las que se han propuesto, a los efectos de que se aprecie de modo general las modificaciones estructurales que se han sometido a la consideración del Consejo Consultivo. Seguidamente, el Presidente del Consejo Consultivo toma la palabra y consulta cual es el incentivo que tienen los proveedores de bienes y servicios para adoptar los programas de buenas prácticas que desarrolla la Dirección de Vigilancia de Mercado; a lo que la Doctora Burgos de Montoya contesta que se entregan reconocimientos a los proveedores que son colocados visiblemente en sus establecimientos así como en su página web – según el caso-, lo cual les proporciona una ventaja competitiva frente a otros proveedores del mismo rubro y además se les proporciona capacitación permanente, lo que les permite conocer a profundidad la normativa y de esta manera elevar su cumplimiento de la misma, coadyuvando a evitar infringir la normativa y con ello, la apertura de procedimientos administrativos sancionadores, por ejemplo. Por su parte, el Ingeniero Aragón Molina explica que este tipo de programas, desde un punto de vista macro se toman como preventivos de incumplimientos, lo cual aduce es muy positivo. El Licenciado López Castillo consulta cuáles serán las facultades que tendrá dicha Unidad, a lo que la Doctora Burgos de Montoya explica que lo que se busca es ampliar los alcances de los programas que ya se han implementado, así como también la creación de nuevos programas y, en el caso de las cartas de derechos que se han generado en el sector público, ahora se pretende abarcar también al sector privado. El Licenciado López Castillo consulta si se crearán nuevas plazas y cuando entraría en vigencia; a lo que se le contesta que efectivamente se tiene previsto la creación de perfiles del personal que se va a necesitar para el funcionamiento de la Unidad, pero que se echará a andar con los recursos de que se dispone. Finalmente, el Licenciado López Castillo reitera la petición realizada con anterioridad, relacionada con que se incorpore a la Academia en el programa de sello de garantía, a lo que la Doctora Burgos de Montoya expresa que ha tomado nota de lo solicitado. Por su parte, el Ingeniero Aragón Molina opina que el sector Académico puede representar una buena oportunidad para la implementación de programas como el mencionado. Posteriormente, el Ingeniero Aragón Molina toma nuevamente la palabra y consulta a la Doctora Fuentes de Chafoya respecto de los horarios previstos para la atención en la Gerencia de Atención Virtual, pues menciona que en el caso de atender a consumidores que estén fuera del País, habría que considerar ampliar el horario a veinticuatro horas los siete días de la semana; a lo que la Doctora Fuentes de Chafoya explica que por ejemplo en el caso de la atención vía whatsap, se han ampliado los horarios de trabajo, por lo que efectivamente se ha considerado extender horarios, pero se irán ampliando según los recursos de que se disponga, al menos en la primera etapa de su implementación. Por su parte, el Licenciado Gómez Campos expresa que considera que a este tipo de servicios es al que debería apostar todo el Gobierno, razón por la que felicita por la iniciativa, ya que se le está dando la prioridad que merece, en tanto también considera que se requerirá de recursos adicionales para su funcionamiento. El Licenciado López Molina expresa que comparte lo indicado por el Licenciado Gómez Campos, pero agrega que ya hay otras instituciones gubernamentales que también han impulsado servicios que pueden tramitarse forma integral por la vía virtual, tales como el Ministerio de Hacienda y la Imprenta Nacional – Diario Oficial-. El Ingeniero Alfaro Santos consulta si tiene el dato de la contribución en denuncias por cada una de las áreas, para visualizar el crecimiento de cada área; a lo que la Doctora Fuentes de Chafoya explica que si se tiene el dato, pero habría que prepararlo, no obstante reitera que en el caso del servicio virtual si se tiene el dato de que se incrementó en un ciento treinta y dos por ciento en el año dos mil veinte respecto del año anterior, y para el dos mil veintiuno tuvo un crecimiento del ochenta y seis punto cincuenta y seis por ciento respecto del dos mil diecinueve, no obstante aclara, que a nivel de la Oficinas Regionales la atención virtual, es menor que en el área metropolitana. El Ingeniero Aragón Molina expresa que considera que la creación de la Dirección de Estudios de Consumo, puede generar información muy relevante para los consumidores, por lo que sugiere se les comparta para que puedan conocerla. El Doctor Mena indica que en la Defensoría hay varios canales por los cuales se puede compartir información, sobre todo de carácter virtual, por lo que se va a socializar esta información a los consumidores y la población en general, por las diferentes vías que se encuentren disponibles para ello. Por su parte, el Licenciado Salazar toma la palabra y explica de forma general el procedimiento a efectuar, en caso se apruebe por parte del Consejo Consultivo la modificación de la estructura institucional que se ha propuesto y en consecuencia la modificación del Reglamento Interno de la Defensoría del Consumidor, continuándose con la elaboración de los perfiles de puestos que sean necesarios para cada una de la Unidades o Dirección que se crean, para posteriormente continuar con la gestión pertinente para la implementación de la modificación, así como buscar refuerzo presupuestario para ello. Finalmente, los miembros del Consejo Consultivo agradecen la presentación realizada, felicitan por la iniciativa y expresan su acuerdo favorable de carácter unánime sobre la propuesta de modificación a la estructura organización de la Defensoría del Consumidor que se ha sometido a su consideración, así como del Reglamento Interno de la institución. **PUNTO CINCO:** **VARIOS**. El Presidente del Consejo Consultivo pregunta a los demás miembros si existen otros temas a tratar, por lo que toma la palabra el Ingeniero Aragón Molina y hace referencia a dos temas que considera es importante que la Defensoría les preste la atención debida: 1) el de propinas, pues señala que existen muchas irregularidades en el manejo de estas, ya que en muchas ocasiones no se entregan a los empleados o incluso no se emite factura al recibirla; y, 2) el de parqueos, pues estima que dichos servicio no debería ser cobrado en centros comerciales cuando se adquieren productos o servicios, por lo que considera se le debería dar impulso para evitar abusos que pueden estar teniendo lugar. Al respecto, el Licenciado Salazar expresa que en las irregularidades puntuales planteadas en el tema de las propinas, corresponde en el primer caso al Ministerio de Trabajo su verificación; y, en el segundo caso, al Ministerio de Hacienda verificar si no se están emitiendo y entregando las facturas o los comprobantes correspondientes. Sin embargo, agrega que ya en lo relativo al regulación y posibles reformas que corresponden al ámbito de consumo, ambos temas ya fueron abordados con la Comisión de Economía de la Asamblea Legislativa, pero aun se está pendiente de que se incorporen reformas al respecto; no obstante, aclara que ya en la agenda regulatoria institucional se ha considerado la reforma a la Ley de Protección al Consumidor, la cual ya se encuentra publicada en el sitio web institucional, en tanto se considera muy relevante incorporar estos temas y otros también de importancia a la regulación, con la finalidad de evitar abusos a los consumidores. **PUNTO SEIS: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las diez horas cuarenta y cinco minutos 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 Elmer Orlando Gómez Campos

Oscar Alberto Alfaro Santos José Víctor Aragón Molina

José Adalberto López Castillo