**ACTA N° 10/ 2022**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO DIEZ / DOS MIL VEINTIDÓS.** En la plataforma virtual de la Defensoría del Consumidor, a las nueve horas diez minutos del veintiséis de mayo de dos mil veintidós. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Gerardo Daniel Henríquez Angulo, Deysi Lorena Cruz de Amaya, Elmer Orlando Gómez Campos, Oscar Alberto Alfaro Santos, José Víctor Aragón Molina y José Adalberto López Castillo. No estuvo presente Carlos Roberto Ochoa Córdova quien presentó su respectiva excusa. Tampoco 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: “Atenciones brindadas de enero a mayo del dos mil veintidós”. 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 nueve /dos mil veintidós del Consejo Consultivo, correspondiente al día doce de mayo de dos mil veintidós y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DEL TEMA “ATENCIONES BRINDADAS DE ENERO A MAYO DEL DOS MIL VEINTIDÓS”**. La presentación estuvo a cargo del Licenciado Sergio Antonio García, Director del Centro de Solución de Controversias, para lo cual desarrolla de forma minuciosa los aspectos siguientes:1) Atenciones brindadas durante el período de enero a mayo del dos mil veintidós por sector y motivo; 2) Comparativo de las atenciones adicionales brindadas en dos mil veintidós respecto del mismo período para el año dos mil veintiuno; 3) Montos totales recuperados en el período en favor de las personas consumidoras y cantidad de beneficiarios; 4) Montos recuperados en casos individuales por sector, motivo y consumidores beneficiados; y, 5) Montos recuperados en casos colectivos por sector, motivo y consumidores beneficiados. Seguidamente, el Presidente del Consejo Consultivo abre a ronda de preguntas, consultas y comentarios, por lo que el Ingeniero Aragón Molina toma la palabra y expresa que considera que los casos individuales tienen un mayor impacto, por lo que sugiere se realicen los mayores esfuerzos en su tramitación. Por su parte, la Licenciada Cruz de Amaya felicita por el logro institucional, expresando que la estrategia de actuación consistente en la acumulación de casos individuales para formar casos colectivos le parece muy acertada, en tanto facilita el procedimiento a realizar y con ello el trabajo de la Defensoría, por lo que sugiere se continúe realizando; a lo que el Licenciado García enfatiza que, al advertir que en los casos individuales se están interponiendo denuncias contra un mismo proveedor, motivo, pretensión e infracción se colectiviza el caso para mejorar la atención, estrategia que se continuará implementando en aras de obtener mejores resultados en favor de las personas consumidoras. Finalmente, los miembros del Consejo Consultivo agradecen la presentación realizada. **PUNTO CINCO:** **VARIOS**. El Presidente del Consejo Consultivo pregunta a los demás miembros si existen otros temas a tratar, por lo que el Ingeniero Aragón Molina toma la palabra y expresa que solicita se realicen presentaciones relativas por un lado a la cooperación institucional y, de otro lado, una actualización de estado actual del trabajo desarrollado por el Tribunal Sancionador. **PUNTO SEIS: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las diez horas quince 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 Deysi Lorena Cruz de Amaya

Elmer Orlando Gómez Campos Oscar Alberto Alfaro Santos

José Víctor Aragón Molina José Adalberto López Castillo