**ACTA N° 17/ 2022**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO DIECISIETE / DOS MIL VEINTIDÓS.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, a las nueve horas treinta minutos del ocho de septiembre de dos mil veintidós. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Deysi Lorena Cruz de Amaya, Carlos Roberto Ochoa Córdova, Elmer Orlando Gómez Campos, José Víctor Aragón Molina y José Adalberto López Castillo. No estuvieron presente Gerardo Daniel Henríquez Angulo y Oscar Alberto Alfaro Santos quienes presentaron su respectiva excusa. Tampoco estuvo presente el Licenciado Ricardo Salazar, Presidente de la Defensoría del Consumidor. 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 Deysi Lorena Cruz de Amaya. La Presidenta del Consejo Consultivo en funciones 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: “Ejecución de acciones educativas 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 dieciséis /dos mil veintidós del Consejo Consultivo, correspondiente al día veinticinco de agosto de dos mil veintidós y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DEL TEMA “EJECUCIÓN DE ACCIONES EDUCATIVAS DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR”**. La presentación estuvo a cargo de la Licenciada Sonia Elizabeth Vivas, Subdirectora de Ciudadanía y Consumo de esta institución, para lo cual desarrolla de forma minuciosa y detallada los aspectos siguientes:1) Base legal de la educación en consumo; 2) Población objetivo; 3) Modalidades de la educación en consumo;4) Plataformas y recursos; 5) Nuevas modalidades; 6) Temáticas abordadas; 7) Resultados de acciones educativas: a) acciones educativas virtuales; b) acciones educativas presenciales; y, c) acciones educativas totales. A continuación, la Presidenta del Consejo Consultivo en funciones abre a ronda de preguntas, consultas y comentarios, por lo que toma la palabra el Licenciado López Castillo y comparte que participó en un diplomado que se llevó a cabo por la Dirección de Educación Superior del Ministerio de Educación en coordinación con la Defensoría, y considera que la información proporcionada fue muy completa así como el contenido en la plataforma, resaltando que existen muchas denuncias en este ámbito por lo que estima que no se debería de esperar a la existencia de problemas para capacitar, considerando que debería ser retomado directamente por la Defensoría no esperando a la entidad rectora o fiscalizadora del sector para proceder a la capacitación, relata también que en la graduación del diplomado se advirtieron algunos errores e improvisaciones que podrían opacar lo positivo de toda la actividad, por lo que realiza sugerencias para evitar esas situaciones. Por su parte, la Presidenta del Consejo Consultivo en funciones señala que la capacitación es muy relevante señalando que para el caso de los proveedores, estos deberían informar en su etiqueta todo el contenido a fin que los consumidores sepan o estén educados respecto de esos contenidos, pues dicha información es muy relevante para pues el consumidor desconoce que es lo que adquiere, ya que las etiquetas no poseen toda la información. El Ingeniero Aragón Molina retoma el tema del etiquetado, indicando que mucha información que se coloca es engañosa al consumidor, por lo que asevera que no obstante este tema es de vigilancia de mercado, si es muy relevante la educación en el sentido que los consumidores estén educados y conozcan como leer sus contenidos, agregando que en otros países se ha incluido en la normativa elementos o aspectos que permiten de manera más fácil a los consumidores saber o entender los contenidos de los alimentos que adquieren, por ejemplo con la colocación de diferentes colores, sugiriendo que la Defensoría podría proponer que se regule algo análogo. El Ingeniero Aragón Molina felicita por las acciones realizadas en tanto se advierte el gran esfuerzo realizado en las labores educativas, pero recomienda que se realice un esfuerzo por implementar más capacitaciones presenciales a fin de tener más impacto, razón por la que, sugiere se trabaje en conjunto con el sector universitario, en aras de tener más impacto. Por su parte, el Licenciado Gómez Campos señala que se advierte una alta cantidad de participantes en los procesos educativos, pero señala que las capacitaciones de orden presencial no deben dejarse de lado, a pesar que implica la utilización de más recursos, pues hay un sector de la población al que no se puede llegar por la vía virtual. Añade que las capacitaciones a las asociaciones se deben mantener de manera constante, sobre todo porque son los primeros a quienes se aboca la población para la atención de casos de consumo, razón por la que, en atención a los constantes cambios o modificaciones legales es importante estarlos capacitando constantemente. Por su parte, el Ingeniero Ochoa Córdova expresa que considera relevante también capacitar al productor y a sus empleados, para que conozcan la legislación, añadiendo que debería realizarse programas de capacitación dirigidos según el sector, como por ejemplo financiero, alimentos, publicidad, etc., consulta también si se tienen programadas actividades con las asociaciones de consumidores. El Licenciado López Castillo manifiesta que otro sector que puede ser capacitado es el de la práctica jurídica que se otorga en las universidades, sobre todo por aquellas universidades que no tienen en su curricula la materia de derecho de consumo. La Licenciada Vivas se refiere al diplomado realizado en conjunto con el Ministerio de Educación, en el que la Defensoría se abocó a dicho Ministerio para que este realizara la convocatoria a fin de tener un mayor impacto, habiendo logrado un número de participantes muy importante, señalando que toma a bien las sugerencias realizadas respecto del desarrollo de diplomado así como de los temas de capacitación, aseverando que se continuará realizando esfuerzos en el ámbito presencial, así como focalizar mayores esfuerzos en el área universitaria, comentando que para este mes se tiene proyectada una actividad con las Asociaciones de Consumidores, para lo cual ya incluso se están realizando las convocatorias. Añade la Licenciada Vivas que este año ha sido el más exitoso en lo relativo a la capacitación a las asociaciones de consumidores, reconociendo el interés de dicho sector en capacitarse y participar. 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 reitera respecto de dos temáticas abordadas en otras sesiones, que son: a) en lo relativo a problemáticas surgidas con la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados –ANDA-, por el cambio de medidores, pues reitera la necesidad de que la Defensoría implemente acciones para proteger a los consumidores; a lo que se le indica que ya la Defensoría ha realizado acciones en la investigación de esta problemática que se encuentran en proceso. b) Sugiere que la Defensoría tome acciones para proteger a los consumidores en temas vinculados con aseguradoras, para lo cual recomienda que se trabaje en conjunto con la Superintendencia del Sistema Financiero. En este punto, toma la palabra el Licenciado López Molina y señala que algunas aseguradoras cometen muchos abusos, en aras de evitar asumir sus responsabilidades y pagar ante los siniestros ocurridos; ante lo cual se les explica que se toman a bien sus sugerencias, indicando que efectivamente la Defensoría ha realizado capacitaciones en conjunto con la Superintendencia del Sistema Financiero en lo relativo al ámbito de seguros, a fin de incrementar el conocimiento en dichas áreas tan especializadas. **PUNTO SEIS: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las once horas 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.

Deysi Lorena Cruz de Amaya Carlos Roberto Ochoa Córdova

Elmer Orlando Gómez Campos José Víctor Aragón Molina

José Adalberto López Castillo