**ACTA N° 03/ 2023**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO TRES / DOS MIL VEINTITRÉS.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, a las nueve horas veintiséis minutos del nueve de febrero de dos mil veintitrés. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Gerardo Daniel Henríquez Angulo, Elmer Orlando Gómez Campos, Ana Teresa Vargas de Alvarado, Oscar Alberto Alfaro Santos, José Víctor Aragón Molina y José Adalberto López Castillo. No estuvo presente Deysi Lorena Cruz de Amaya 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: “Resultados de la campaña Defensoría Escolar dos mil veintitrés”; 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 veintitrés del Consejo Consultivo, correspondiente al día veintiséis de enero de dos mil veintitrés y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DEL TEMA “RESULTADOS DE LA CAMPAÑA DEFENSORÍA ESCOLAR DOS MIL VEINTITRÉS”**. La presentación estuvo a cargo de la Doctora Diana Verónica Burgos de Montoya, Directora de Vigilancia de Mercado de la Institución, quien desarrolla de manera muy detallada los puntos que se detallan a continuación: 1) Atenciones por sectores y motivos; 2) Formas de atención; 3) Inspecciones realizadas; 4) Sondeos de precios en útiles escolares; 5) Información al consumidor en la temporada; 6) Acciones educativas; y, 7) Acciones de comunicación estratégica. Seguidamente, el Presidente del Consejo Consultivo abrió el espacio para opiniones, comentarios, consultas o preguntas de los miembros del Consejo, por lo que toma la palabra el Ingeniero Aragón Molina y expresa que sería muy interesante que se realizara un comparativo en el cumplimiento de la legislación que tiene este sector y otros, que han venido realizando en el tiempo. Por su parte, la Ingeniera Vargas de Alvarado consulta a que se refiere la categoría denominada cobros y cargos; a lo que se le responde que contiene todo lo relativo a las atenciones realizadas por este motivo durante todo el período. A continuación, la Ingeniera Vargas de Alvarado consulta que es lo que realiza la Defensoría a partir del seguimiento de precios efectuado; a lo que se le responde que este sirve como un monitoreo permanente de precios para llevar un control, pues al advertir incrementos se implementan las acciones correspondientes con el propósito de evitar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores. Por su parte, el Ingeniero Alfaro Santos consulta si se dispone de estudios comparativo en temas de precios, respecto de distintos sectores y temporadas; a lo que se responde que desde la Dirección de Estudios de Consumo se lleva un seguimiento, lo que permite disponer de la evolución de los diferentes precios y por ende la identificación de alzas o bajas de los productos, a fin de tomas las acciones que correspondan. El Licenciado López Castillo consulta sobre las acciones que se toman en lo referentes a abusos en el tema de precios de los uniformes; a lo que se le indica que se lleva una coordinación con el Ministerio de Educación para darle seguimiento a los avisos de infracción que presenta la población, pues hay muchas competencias en este sector que corresponden al referido Ministerio, tales como lo vinculado con los precios en uniformes. El ingeniero Aragón Molina consulta si existen controles de precios en lo relativo a la calidad de los cuadernos; a lo que se le indica que a este momento no se dispone de elementos para dicho análisis, agregando que en lo relativo al pesaje el Laboratorio de la Defensoría recae solo sobre alimentos, pero que se está pensando en su ampliación. Finalmente, los miembros del Consejo Consultivo agradecen la presentación efectuada y felicitan por los resultados obtenidos. **PUNTO CINCO:** **VARIOS**. El Presidente del Consejo Consultivo pregunta a los demás miembros si existen otros temas a tratar, desarrollándose los siguientes aspectos: 1) El Ingeniero Aragón Molina sugiere que en época alta de transporte aéreo de pasajeros, se debería disponer de atención para los abusos en el aeropuerto, a fin que sea accesible a los consumidores. Al respecto, la Ingeniera Vargas de Alvarado sugiere que la Defensoría podría realizar actividades como monitoreos sobre las condiciones del servicio, para lo que podría compartir información al respecto y de esta forma los consumidores conocieran sus derechos y la forma en como ejercerlos. 2) El Ingeniero Aragón Molina reitera que la Defensoría proponga a las entidades competentes la creación de diversas normativas, como por ejemplo verificación de contenido neto en papel higiénico, estandarizaciones en las presentaciones de productos, entre otras. **PUNTO SEIS: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las diez horas cincuenta 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 Elmer Orlando Gómez Campos

Ana Teresa Vargas de Alvarado Oscar Alberto Alfaro Santos

José Víctor Aragón Molina José Adalberto López Castillo