**ACTA N° 08/ 2023**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO OCHO / DOS MIL VEINTITRÉS.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, a las nueve horas quince minutos del veinte de abril de dos mil veintitrés. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Gerardo Daniel Henríquez Angulo, Ana Teresa Vargas de Alvarado, Oscar Alberto Alfaro Santos, José Adalberto López Castillo y José Víctor Aragón Molina. No estuvieron presente Deysi Lorena Cruz de Amaya y Elmer Orlando Gómez Campos, quienes presentaron su respectiva excusa. También estuvo presente el Licenciado Ricardo Salazar, Presidente de la Defensoría del Consumidor. Dada la ausencia del Secretario 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 José Adalberto López Castillo. 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 de actas anteriores; 4) Presentación del Tema: “Resultados de la Defensoría Veraniega 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 DE ACTAS DE SESIONES ANTERIORES.** Se procedió a dar lectura al acta número siete /dos mil veintitrés del Consejo Consultivo, correspondiente al día veintitrés de marzo de dos mil veintitrés y concluida la lectura de la misma, quedo aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DEL TEMA “RESULTADOS DE LA DEFENSORÍA VERANIEGA DOS MIL VEINTITRÉS”**. El Licenciado Salazar toma la palabra y expresa que este Plan comprende todo un despliegue de acciones que se realiza en varios ámbitos, iniciando con talleres de capacitación de orden preventivo a proveedores de bienes y servicios vinculados, pues se espera el incremento de bienes y servicios de consumo de turistas y personas en general. Agrega que también se realiza todo un despliegue de inspecciones y verificaciones del cumplimiento de la legislación de consumo en los lugares de mayor comercio y esparcimiento en la temporada, así como también el acercamiento de los servicios institucionales a través de puntos fijos, destacando que los servicios en línea, call center y whatsapp también están a disposición de la población en tal época vacacional. Indica también el Licenciado Salazar que en medio de este Plan, también se desarrollaron otras verificaciones tales como la relativa a la aceptación de billetes de dólar de alta denominación, e inspecciones a proveedores de granos básicos por información recibida respecto de incrementos a estos productos, señalando además que como novedad se entregaron nuevos carteles de derechos de las personas consumidoras a los proveedores verificados. A continuación, da inicio la presentación la cual estuvo a cargo de la Doctora Diana 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 efectuadas para los períodos dos mil veintidós y dos mil veintitrés; 2) Atenciones realizadas para el año dos mil veintitrés, por tipo, lugar y ubicación; 3) Atenciones realizadas para el año dos mil veintitrés, por sector y motivo; 4) Jornadas de atención de puntos fijos; 5) Inspecciones y verificaciones realizadas; 6) Resultados de la verificación de billetes de alta denominación; 7) Información al consumidor; 7.1) Acciones educativas en temas de consumo; 7.2) Sobre precios de los productos y servicios; 7.3) Acciones de comunicación estratégica; 7.4) Campaña en redes sociales. 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 Licenciado López Castillo y consulta como se toman las denuncias por whatsapp, a lo que se le indica a través de tal medio fundamentalmente se proporcionan las asesorías que los consumidores necesitan para la interposición de sus denuncias, las cuales pueden realizarse de forma presencial en los centros de atención o también en línea, pero esto es mediante el sitio web institucional o las ventanillas o kioskos virtuales. Por su parte, el Ingeniero Aragón Molina felicita por todo el trabajo realizado, pues señala que los consumidores están aprendiendo respecto de sus derechos y los proveedores también saben que están siendo controlados, pero señala que aún hay mucho trabajo por realizar en estos aspectos. A continuación, la Ingeniera Vargas de Alvarado consulta cuales son los tipos de inspección que se efectúan en el aeropuerto; a lo que se le indica que se verifican restaurantes, establecimientos, tiendas, etc. que se encuentren dentro y fuera del aeropuerto tales como producto vencido, ofertas y en general los temas de consumo en que se tienen competencias. Luego de esto, el Ingeniero Alfaro Santos señala que la Defensoría siempre va ganando nuevas experiencias en las diferentes áreas en que incursiona; sin embargo consulta porque la mayor parte de las atenciones son asesorías y si se le continua ayudando a los consumidores para poder continuar posteriormente con sus procesos; a lo que se le indica como institución lo primero que se realiza cuando las personas consumidoras se abocan a nuestros servicios, es conocer su problemática en aras de identificar si tienen o no una vulneración a sus derechos, para luego dilucidar cuales son los mecanismos de actuación de que se disponen; así en muchas ocasiones las problemáticas talvez no corresponde resolverlas a la Defensoría sino a otra institución públicas, por lo que se les indica adonde abocarse; o talvez las personas no disponen en el momento de su consulta de todos los elementos para interponer sus denuncias según los requisitos legales, por lo que se les indica que efectuar en tal caso; o a veces es preciso cumplir algunos requisitos previos ante los proveedores antes de entablar las denuncias; es decir que, el campo de actuación es muy variado buscándose siempre asesorar de la mejor forma al consumidor para que pueda resolver sus problemáticas, según sea pertinente de acuerdo a sus circunstancias. El Ingeniero Alfaro Santos consulta si siempre se verifica lo relativo las diferencias de precios entre pago en efectivo y con tarjeta de crédito; a lo que se indica que siempre se realizan tales verificaciones. Luego de esto, el Presidente del Consejo Consultivo toma la palabra y felicita por la labor realizada. 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 indican lo siguiente: 1) El Licenciado López Castillo reitera su solicitud de que el programa de sello de garantía se proporcione al sector universitario, así como darle seguimiento a la solicitud de Convenio con la Corte Suprema de Justicia referido a las prácticas jurídicas; a lo que, el Licenciado Salazar indica que se revisarán ambos puntos para revisar internamente como podrían implementarse. 2) El Ingeniero Aragón Molina solicita se le comparta la presentación realizada en la sesión anterior por el Tribunal Sancionador; así como también consulta respecto del avance del proceso de elección de nuevos miembros del Consejo Consultivo; a lo que se le indica que se realizarán las gestiones pertinentes con el Tribunal Sancionador para la obtención de la presentación en referencia; y, respecto del segundo punto, se indica que la documentación fue remitida oportunamente a Casa Presidencia, por lo que se realizarán las consultas respectivas sobre el avance del proceso. **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 Ana Teresa Vargas de Alvarado

Oscar Alberto Alfaro Santos José Adalberto López Castillo

José Víctor Aragón Molina