**ACTA N° 21/ 2023**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO VEINTIUNO / DOS MIL VEINTITRÉS.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, a las nueve horas treinta y cinco minutos del nueve de noviembre 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, Deysi Lorena Cruz de Amaya, José Adalberto López Castillo y José Víctor Aragón Molina. No estuvo presente Oscar Alberto Alfaro Santos, 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 de actas anteriores; 4) Presentación del Tema: “Resultados de acciones en servicios funerarios.” **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 veinte /dos mil veintitrés del Consejo Consultivo, correspondiente al día diecinueve de octubre de dos mil veintitrés y concluida la lectura de la misma, quedo aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DEL TEMA “RESULTADOS DE ACCIONES EN SERVICIOS FUNERARIOS”**. La presentación estuvo a cargo del Licenciado Josué Vladimir Martínez, técnico legal de la Dirección Jurídica de la institución, quien desarrolla de manera muy detallada los puntos que se detallan a continuación: 1) Atenciones en servicios funerarios; 2) Inspecciones; 3) Protección contra prácticas abusivas; 4) Protección contra cláusulas abusivas; 5) Infracciones y sanciones; y, 6) Incumplimientos a la Ley de Protección al Consumidor y proveedores multados. Seguidamente, el Presidente del Consejo Consultivo en funciones abrió el espacio para opiniones, comentarios, consultas o preguntas de los miembros del Consejo, por lo que toma la palabra la Licenciada Cruz de Amaya y comentó que hubiera querido saber cuál era el proveedor que presentaba más incumplimientos. Por su parte, el Ingeniero Aragón Molina comenta que es importante la publicación de los proveedores sancionados. A continuación, toma la palabra el Presidente del Consejo Consultivo, quien comenta que la Defensoría en conjunto con la Superintendencia de Competencia realizó hace un tiempo un estudio bastante interesante y profundo sobre este tema. Añade también, que en la Superintendencia de Competencia se publica en su página web a todos los proveedores que son sancionados, identificándose las diferentes etapas en las que estos se encuentran luego de la sanción, como por ejemplo si se encuentran en sede judicial, entre otros. Finalmente, los miembros del Consejo Consultivo agradecen la presentación realizada y felicitan por el trabajo realizado. **PUNTO CINCO: VARIOS. El** Presidente del Consejo Consultivo pregunta a los demás miembros si existen otros temas a tratar, por lo que el Licenciado López Castillo toma la palabra y hace referencia a una denuncia presentada en el Centro de Solución de Controversias, en la que se encuentra disconforme con la atención recibida; por lo que se le indica que se va a consultar al respecto. Por su parte, la Licenciada Cruz de Amaya consulta respecto de un caso de abuso en el establecimiento de una deuda por parte de una municipalidad, a lo que se le indica que corresponde a una temática de orden tributario y no de consumo. Posteriormente, la Licenciada Cruz de Amaya comenta que ha tenido conocimiento de una institución bancaria en la que se obligó a un consumidor a abrir una cuenta de carácter electrónico y no cuenta de ahorro, por lo que solicita que la Defensoría tenga injerencia en ese tipo de problemáticas, en el sentido que se les recuerde a las instituciones financieras que los consumidores tienen el derecho de decidir y optar por el tipo de servicios de su preferencia. **PUNTO SEIS: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las once 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

Ana Teresa Vargas de Alvarado Deysi Lorena Cruz de Amaya

José Adalberto López Castillo José Víctor Aragón Molina