**ACTA N° 22/ 2023**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO VEINTIDÓS / DOS MIL VEINTITRÉS.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, a las nueve horas treinta minutos del veintitrés de noviembre de dos mil veintitrés. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Elmer Orlando Gómez Campos, Ana Teresa Vargas de Alvarado, Deysi Lorena Cruz de Amaya, Oscar Alberto Alfaro Santos y José Adalberto López Castillo. No estuvieron presente Gerardo Daniel Henríquez Angulo y José Víctor Aragón Molina, 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 Ana Teresa Vargas de Alvarado. 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 de actas anteriores; 4) Presentación del Tema: “Informe sobre la X Sesión Plenaria de la Red de Consumo Seguro y Salud.” **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 veintiuno /dos mil veintitrés del Consejo Consultivo, correspondiente al día nueve de noviembre de dos mil veintitrés y concluida la lectura de la misma, quedo aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DEL TEMA “INFORME SOBRE LA X SESIÓN PLENARIA DE LA RED DE CONSUMO SEGURO Y SALUD”**. La presentación 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) Algunos elementos introductorios sobre la Red de Consumo Seguro y Salud; 2) Nuevo Comité de Gestión 2023-2024; 3) Plan de Trabajo 2023 de la Red de Consumo Seguro y Salud; 4) Foro Público y Seguridad de Productos; 5) Contribución de la Defensoría del Consumidor; 6) Programación de actividades; y, 7) Propuesta de temas para Foro y Taller. Seguidamente, se abrió el espacio para opiniones, comentarios, consultas o preguntas de los miembros del Consejo, por lo que toma la palabra la Presidenta del Consejo Consultivo en funciones y pregunta si hay que pagar alguna membresía por pertenecer a la Red, a lo que se le indica que como País se ingresa de firma voluntaria por un proceso que indica el Ministerio de Relaciones Exteriores. A continuación, la Licenciada Cruz de Amaya consulta como es el proceso para que un consumidor interponga su denuncia respecto del riesgo de algún producto; a lo que se le indica que debe venir a la Defensoría para realizar la gestión respectiva y verificar primero si el producto es uno riesgoso a los efectos de posteriormente publicarlo. Por su parte, el Ingeniero Alfaro Santos consulta si nuestro País se incorporó a la Red cuando está inició, a lo que se le responde que prácticamente nuestro País si inició con la Red, pues incluso la Defensoría realizó varias actividades de este tipo incluso antes de formar parte de la misma, señalando que incluso se tienen protocolos de atención de alertas, acumulándose a esta fecha cincuenta y seis alertas desde el mes de junio del año dos mil diecinueve, destacando que existe un seguimiento permanente así como requerimiento de información a los proveedores. Posteriormente, la Licenciada Cruz de Amaya consulta cual es el procedimiento que se sigue; a lo que la Doctora Burgos de Montoya explica detalladamente el procedimiento, destacando que se realizan requerimiento de información a los proveedores, cuyo incumplimiento constituye infracción muy grave a la Ley de Protección al Consumidor. A su vez, la Doctora Burgos de Montoya menciona que también se procede a inspeccionar los establecimientos, señalando que se han creado mecanismos para evitar que productos riesgosos se pongan a disposición de los consumidores. La Licenciada Cruz de Amaya consulta que puede hacerse si el proveedor no expresa tener el producto, pero si lo tiene, por ejemplo, guardado y no a disposición de los consumidores; a lo que la Doctora Burgos de Montoya menciona que de conformidad con el artículo seis de la Ley de Protección al Consumidor, no es posible tener productos a disposición de los consumidores que sean riesgosos, pero además la infracción contemplada en el artículo cuarenta y cuatro literal l) de la Ley mencionada, también sanciona el poner el almacenamiento de productos de este tipo, por lo que, al tener conocimiento de estas circunstancias, procede la apertura del procedimiento sancionador respectivo. La Licenciada Cruz de Amaya expresa que felicita a la Defensoría pues reconoce que la institución tiene bastantes responsabilidades y aun así ha aceptado presidir la Red para este período, lo cual representa un gran desafío para la institución, pero también asevera que se ha ganado estos espacios en base a su trabajo y resultados. La Presidenta del Consejo Consultivo en funciones consulta como hacen los consumidores para enterarse de los riesgos de los productos; a lo que se le indica que la Defensoría tiene publicaciones en las diferentes redes sociales sobre las alertas que se detectan. La Licenciada Cruz de Amaya comenta que considera podría ser una buena estrategia que los mismos proveedores publicaran las alertas en sus establecimientos; a lo que la Doctora Burgos de Montoya reitera que, como parte del procedimiento, al existir una alerta la Defensoría siempre requiere información a los proveedores, a fin que indiquen si tienen el producto, las acciones que realizarán para contactar a los consumidores afectados, entre otros, lo que, posteriormente es verificado. Finalmente, los miembros del Consejo Consultivo agradecen la presentación realizada y felicitan por el trabajo realizado. **PUNTO CINCO: VARIOS. La** Presidenta del Consejo Consultivo en funciones pregunta a los demás miembros si existen otros temas a tratar, por lo que el Licenciado López Castillo toma la palabra y hace referencia al tema abordado en la sesión anterior, indicando que considera se debería prestar atención a unas prácticas que dificultan la desvinculación contractual de proveedores del servicio de telecomunicaciones, señalando que en el caso particular de Tigo, no se permite realizar dicho trámite en las agencias, aspecto que considera no debería ser así. **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.

Elmer Orlando Gómez Campos Ana Teresa Vargas de Alvarado

Deysi Lorena Cruz de Amaya Oscar Alberto Alfaro Santos

José Adalberto López Castillo