



INFORME DE EVALUACION FISICA Y FINANCIERA DE LA EJECUCION DE PRESUPUESTO 2022

Ministerio de Economía Industria y Comercio
DIRECCION DE APOYO CONSUMIDOR-
PROGRAMA 223
Enero 2023

1.-Análisis Institucional

El programa Protección del Consumidor, Programa 223, es el ente encargado de proteger los derechos e intereses legítimos de los consumidores, de conformidad con lo que establece la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (N.º 7472), resolviendo sus reclamos y denuncias, así como, informar y educar a los consumidores acerca de sus derechos y cómo hacerlos valer, para que tomen mejores decisiones de consumo.

3 Apartado de Gestión

3.1 Análisis de los logros obtenidos

La misión del programa 223 Protección del Consumidor es el Ente encargado de proteger los derechos e intereses legítimos de los consumidores, de conformidad con lo que establece la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (Nº 7472), resolviendo sus reclamos y denuncias, así como, de informar y educar a los consumidores acerca de sus derechos y cómo hacerlos valer, para que tomen mejores decisiones de consumo.

La vinculación de los logros del programa 223 Protección del Consumidor en el Plan Nacional de Desarrollo, en el período 2019 – 2022 de acuerdo con la Intervención Estratégica de Prevención para una Efectiva Defensa de los Consumidores y de conformidad con los indicadores establecidos fue en términos de la cantidad de administrados capacitados en derechos del consumidor y obligaciones del comerciante abarcando este periodo 2019-2022, al cierre del 2022 hemos logrado capacitar un total acumulado de 9.540 (desglosados en 7.648 administrados y 1.892 empresas) .Además, se realizaron 38 medidas preventivas ante la detección del incumplimiento de la normativa a las empresas cuya actividad comercial son las ventas a plazo y la prestación futura de servicios, lográndose un 100% de cumplimiento, para este indicador. La gestión realizada por el programa 223 Protección del Consumidor, fue excelente, el porcentaje de ejecución de recursos fue de **94,63%** y se cumplió con efectividad con las metas de los e indicadores programados, logrando un cumplimiento de un 100% o un porcentaje mayor en algunos casos.

No obstante, se amplió el teletrabajo, se reorganizaron los recursos con la finalidad de atender las metas establecidas y el cumplimiento de estas, se utilizaron los medios virtuales, como plataformas gratuitas, con la finalidad de poder atender dichas metas.

De igual forma, se produjo beneficios en los usuarios de nuestros servicios, a través de las diferentes vías de acceso o presentación, quienes obtuvieron un servicio ininterrumpido y

disponible 24 horas al día, 7 días de la semana, mediante el sistema electrónico de interposición de denuncias y reclamos que permite la posibilidad de hacer valer los derechos de las personas consumidoras sin necesidad de desplazamiento. Tal interposición de reclamos y denuncias trajo aparejada una serie de actuaciones administrativas tendientes a atender los planteamientos de los consumidores, ya sea por la vía de la resolución alterna de conflictos (RAC), a través del uso de los mecanismos de negociación a distancia y conciliación personal establecidos en la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y su reglamento y en la Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social o bien por medio del procedimiento administrativo establecido en la Ley General de la Administración Pública y cuya resolución final en nuestro caso es adoptada por la Comisión Nacional del Consumidor (CNC). Tales procesos dieron como resultado en muchos de los casos la devolución de dinero, a reparación o sustitución del bien.

Por otra parte, con la atención de las solicitudes de autorización, el comerciante obtuvo una habilitación administrativa para poder vender bienes o servicios a futuro de conformidad con el artículo 44 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (Ley 7472). Asimismo, respecto de la realización de las fiscalizaciones cuyo objetivo es constatar el cumplimiento de la normativa, en pro del beneficio de la población en general pues se protegen los intereses legítimos de los consumidores mediante una acción de oficio.

También, el impulsar la estrategia de educación financiera, mediante la firma de cinco alianzas estratégicas, ha traído múltiples beneficios para los públicos meta de la Estrategia de Educación Financiera, por tratarse de una política pública declarada de interés pública y prioritaria mediante Decreto Ejecutivo N° 41546-MP-MEIC. Este programa prioritario para nuestro país permite ampliar el conocimiento de los ciudadanos sobre el adecuado manejo de las finanzas personales, ahorro, presupuesto, planificación financiera, entre otros temas.

Finalmente, la ejecución presupuestaria fue alta por lo que alcanzó y sobrepasó en algunos casos los logros propuestos gracias a que la Dirección de Apoyo al Consumidor ha implementado el teletrabajo y el uso de plataformas virtuales, así como una adecuada gestión de las autoridades. Sin embargo no estuvo exenta de una serie de factores tales como que no se pudo contar con la mayoría del personal requerido durante el periodo, la amenaza de la continuidad de los servicios públicos y la salvaguarda de la información de los ciberataques que vulneraron los sistemas de información del estado, (limitación reflejada principalmente en lo referente a la ejecución presupuestaria y la salvaguarda de la información) lo que causó incertidumbre, pues la emisión de directrices y lineamientos no fueron oportunas; aunándose a todo ello las fluctuaciones violentas en el tipo de cambio del colón respecto al dólar, que presionó en los instrumentos de presupuesto y planificación, afectando las finanzas y por supuesto la ejecución principalmente en lo referente a la Partida 2 Servicios.

3.2 Análisis de Unidades de Medida

A continuación, se presenta el cuadro con el cumplimiento de las unidades de medida al 31/12/2022.

Cuadro 7. Cumplimiento de las unidades de medida
Protección al Consumidor
Al 31 de diciembre 2022

Nombre del producto	Nombre de la unidad de medida	Programado	Alcanzado al 30/06/2022 ¹	Porcentaje alcanzado al 30/06/2022 ¹	Alcanzado al 31/12/2022	Porcentaje alcanzado al 31/12/2022
PF.01. Resoluciones de conclusión de denuncias y reclamos interpuestos por los consumidores	Expediente concluido	1.400,00	2.647,00	189,07%	5.332,00	380,86%
PF.01. Resoluciones de conclusión de denuncias y reclamos interpuestos por los consumidores	Reclamo concluido	290,00	705,00	243,10%	1.437,00	495,52%
PF.02. Resolución de solicitudes de autorización de ventas a plazo (ejecución futura de servicios)	Porcentaje de solicitud de autorización resuelta	90,00	85,00	94,44%	95,00	105,56%
PF.03. Capacitaciones en derechos del consumidor, obligaciones de los comerciantes y educación financiera	Persona capacitada	1.000,00	870,00	87,00%	3.685,00	368,50%

Fuente: Archivos de la Dirección de Apoyo al Consumidor

Esta información se obtiene de Instrumento Informe anual, apartado de gestión

Dentro de los logros obtenidos que contribuyen con la misión de la Dirección de Apoyo al Consumidor tenemos que se concluyeron 5.532 denuncias y se resolvieron 1.437 reclamos interpuestos por los consumidores, asimismo, se capacitó un total de 3.351 personas en temas de derechos del consumidor y 334 comercios en obligaciones del comerciante.

En el tema de Ventas a Plazo se atendieron 262 solicitudes, de las cuales 248 solicitudes se autorizaron, de las cuales 197 se autorizaron y 51 se archivaron. En relación al desglose 19 en ventas a plazo general (7 aprobadas y 12 archivadas); 53 en desarrollos inmobiliarios (38 aprobadas y 15 archivadas) y 175 en espectáculos públicos (152 aprobadas y 24 archivadas).

En relación con el porcentaje de aumento en la conclusión de expedientes rezagados se archivaron 1.945 denuncias de la cartera de rezago correspondientes a años anteriores al del ejercicio presupuestario, representando un 7,86% (meta 6%, línea base 1400).

Por otra parte, se realizaron 71 fiscalizaciones de ventas a plazo en el mercado en materias tales como: desarrollos inmobiliarios, planes turísticos y vacacionales, planes funerarios, plan medicina prepaga y espectáculos públicos, entre otros. El departamento logró completar lo programado en cuanto a fiscalizaciones en el mercado y además se atendieron todas las solicitudes realizadas por las oficinas internas y los administrados, haciendo uso de plataformas

digitales a través del Observatorio de Comercio Electrónico como herramientas facilitadoras para la atención tanto de lo programado como de lo demandado por los diferentes actores.

Cuadro 9. Cumplimiento de indicadores
Protección al Consumidor
 Al 31 de diciembre 2022

Nombre del producto	Nombre del Indicador	Programado	Alcanzado al 30/06/2022 ¹	Porcentaje alcanzado al 30/06/2022 ¹	Alcanzado al 31/12/2022	Porcentaje alcanzado al 31/12/2022
PF.01.01. Resoluciones de conclusión de denuncias y reclamos interpuestos por los consumidores	PF.01.01. Porcentaje de aumento de la conclusión de expedientes de rezago	6,00	5,00	83,33%	7,86	131,00%
PF.02.01. Resolución de solicitudes de autorización de ventas a plazo (ejecución futura de servicios)	PF.02.01. Cantidad de fiscalizaciones de ventas a plazo en el mercado en materias tales como: desarrollo mobiliario, planes turísticos y vacacionales, planes funerarios, plan medicina prepago y espectáculos públicos, entre otros	6,00	26,00	433,33%	71,00	1183,33%
PF.03.01. Capacitaciones en derechos del consumidor, obligaciones de los comerciantes y educación financiera	PF.03.01. Cantidad de alianzas estratégicas para llevar el mensaje de educación financiera al público meta de la Estrategia de Educación Financiera	4,00	4,00	100,00%	5,00	125,00%

Fuente: Archivos de la Dirección de Apoyo al Consumidor

Esta información se obtiene de Instrumento Informe anual, apartado de gestión

También, se firmaron 5 alianzas estratégicas para llevar el mensaje de educación financiera a la población, estas alianzas estratégicas se refieren a los convenios que se realizan con entes públicos y privados, para que coadyuven a difundir el mensaje de finanzas personales, familiares y bienestar financiero al público meta de la Estrategia de Educación Financiera. La elaboración de los convenios a través de cartas de entendimiento conlleva un trabajo de convencimiento y concientización que se plasma en este con los diferentes actores tanto del sector público como privado. Por ende, lograr un convenio adicional a la meta programada, es un logro positivo para la implementación de la política pública contenida en el decreto ejecutivo 41546-MP-MEIC

En relación con el tema de orientación y asesoría se brindó un total de 35286 asesorías, de las cuales se atendieron 29.282 por medio de la línea 800-CONSUMO (800-2667866), 5179 por medios electrónicos (formulario web y correo electrónico), 825 por medio de la Plataforma de Servicios (Módulo de atención al público).

3.3 Metas cumplimiento alto

En relación con el porcentaje de aumento en la conclusión de expedientes rezagados se archivaron 1.945 denuncias de la cartera de rezago correspondientes a años anteriores al del ejercicio presupuestario, representando un 7,86% (meta 6%, línea base 1400). Es mayor a 90,0%. Se entiende por denuncias de la cartera de rezago las correspondientes a años anteriores al del ejercicio presupuestario. La razón por la que el resultado fue mayor a lo

programado es multifactorial; en primer término, debemos señalar que se reacomodaron los procedimientos lo que tuvo como resultado una mayor productividad. Por motivos de la extensión de la pandemia COVID-19 en nuestro país, se llevó a cabo una redistribución del recurso humano existente, cuyos esfuerzos fueron reorientados a la resolución de las denuncias interpuestas por los consumidores. Lo anterior permitió trasladar los recursos de los procesos de instrucción debido a la imposibilidad de realizar las audiencias hacia otros procesos donde se encontraba gran cantidad de expedientes esperando el acto que pone fin al procedimiento. Esto provocó un incremento en la productividad en el proceso de conclusión de denuncias.

Por otra parte, la ampliación del teletrabajo, lo que produjo un aumento en la productividad y consecuentemente un aumento en el porcentaje en la conclusión de expedientes de rezago.

Lo anterior en virtud de un replanteamiento de los objetivos y un uso óptimo del recurso humano para el logro de la meta.

Adicionalmente, se establecieron una serie de acciones de mejora para reducir el tiempo de espera que experimentan los usuarios en esta vía administrativa gratuita, priorizando los casos con más antigüedad y procurando con dicha estrategia la resolución de casos más antiguos, siendo este uno de los principales focos de inconformidades que recibe esta Dirección, derivado de la mora administrativa. De ese orden de atención, se exceptúan los casos que por disposición legal deben tener atención prioritaria, ya sea por orden judicial –vía amparo constitucional o de legalidad-, por tratarse de poblaciones cubiertas por ley especial –Ley 7600 y Ley 7935-; o por tratarse de bienes y servicios explícitamente considerados prioritarios de acuerdo con la misma Ley 7472, que entran en una fila o cola separada para poder ser atendidos en ese orden. De igual forma, y como parte de la estrategia se han realizado acercamientos con las empresas más denunciadas, para incentivar que las partes se acojan a medidas alternativas para la resolución de conflictos, de forma que se logren arreglos beneficiosos para ambas partes en un plazo menor, incentivando el uso de los mecanismos de resolución alteña de conflictos. El beneficio de tales logros para la población objeto, es decir, para los consumidores, redundó en que un mayor número de usuarios obtuvieron una respuesta a la denuncia interpuesta ante la Comisión Nacional del Consumidor, que en acuerdos conciliatorios y en resoluciones estimatorias dieron como resultado la reparación o cambio de su artículo, el cumplimiento del contrato o la devolución del dinero.

En el indicador “**Cantidad de fiscalizaciones de ventas a plazo en el mercado en materias tales como desarrollos inmobiliarios, planes turísticos y vacacionales, planes funerarios, plan medicina prepago y espectáculos públicos, entre otros**”, se alcanzó un **1183.33%** fiscalizaciones de ventas a plazo en el mercado en materias tales como: desarrollos inmobiliarios, planes turísticos y vacacionales, planes funerarios, plan medicina prepago y espectáculos

públicos, entre otros. El departamento logró completar lo programado en cuanto a fiscalizaciones en el mercado y además se atendieron todas las solicitudes realizadas por las oficinas internas y los administrados, haciendo uso de plataformas digitales a través del Observatorio de Comercio Electrónico como herramientas facilitado. La meta programada en el 2022 para este indicador fue de 6 fiscalizaciones siendo que el Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a plazo realizó 71 fiscalizaciones. El beneficio para la población objeto, es decir los consumidores, es que por medio de estas fiscalizaciones se revisan requisitos, cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, condiciones de información y otros temas que frecuentemente son denunciados por los consumidores con la finalidad de que los comercios corrijan tales prácticas. Por otra parte, lo anterior obedece a la ampliación del teletrabajo y un uso óptimo del recurso humano para el logro de la meta para la atención tanto de lo programado como de lo demandado por los diferentes actores.

El indicador **“Cantidad de alianzas estratégicas para llevar el mensaje de educación financiera al público meta de la Estrategia de Educación Financiera**, se firmaron 5 alianzas estratégicas para llevar el mensaje de educación financiera a la población, estas alianzas estratégicas se refieren a los convenios que se realizan con entes públicos y privados, para que coadyuven a difundir el mensaje de finanzas personales, familiares y bienestar financiero al público meta de la Estrategia de Educación Financiera. La elaboración de los convenios a través de cartas de entendimiento conlleva un trabajo de convencimiento y concientización que se plasma en este con los diferentes actores tanto del sector público como privado. Por ende, lograr un convenio adicional a la meta programada, es un logro positivo para la implementación de la política pública contenida en el decreto ejecutivo 41546-MP-MEIC.

En relación con el tema de orientación y asesoría se brindó un total de 35286 asesorías, de las cuales se atendieron 29.282 por medio de la línea 800-CONSUMO (800-2667866), 5179 por medios electrónicos (formulario web y correo electrónico), 825 por medio de la Plataforma de Servicios (Módulo de atención al público).

Datos del (la) Director (a) del Centro Gestor	
Nombre	Cynthia Zapata Calvo
Correo electrónico	czapata@meic.go.cr .
Teléfono	2549-1400 Ext. 868
Firma digital	