

ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA 01-2025

COMISIÓN MIXTA CONTRA EL COMERCIO ILÍCITO

Sesión ordinaria 01-2025 de la Comisión Mixta Contra el Comercio Ilícito, celebrada el miércoles 22 de enero del 2025, en el Despacho del Ministerio de Hacienda, en San José.-----

Rudolf Lücke Bolaños: Como de costumbre, por cuestiones de orden, vamos a comenzar por confirmar el quórum, por lo que seguido pasaré lista, les agradezco confirmar su asistencia verbalmente para efectos de la grabación -----

Rudolf Lücke Bolaños: Viceministro de ingresos, presente. -----

Patricia Rojas: Viceministra del MEIC presente-----

Sergio Zúñiga: representante de la Unión costarricense de cámaras de sector empresarial privado, presente-----

Gerardo Lizano González: Representante de la Cámara costarricense norteamericana de Comercio, presente. -----

Ricardo Carvajal: representante de la Cámara de Comercio de Costa Rica, presente-----

Rudolf Lücke Bolaños: OK, con 5 miembros presentes queda confirmado que contamos con el cuórum requerido para sesionar por lo que hacer las 10 horas 37 minutos, damos inicio a la sesión. Tal vez para mencionar que nos acompañan, que se presenten como como oyentes. -----

Melissa Rodríguez: Melissa Rodríguez, del Comité Técnico, presente-----

Luis Diego Weisleder: Luis Diego Weisleder Asesor de Don Rudolf, presente-----

Juan Carlos Gómez: Subdirector de Aduanas. -----

Cristian Montiel: Cristian Montiel director general de Aduanas. -----

Paola Orozco: Paola Orozco de COMEX-----

Bernny Villareal: Bernny Villareal Ministerio de Salud-----

Flor Barquero Vargas: Flor Barquero Vargas. -----

Arlet Vargas Morales: Arlet Vargas Morales. -----

Maricruz Goñi Díaz: Ministerio de Economía Industria y Comercio. -----

Cynthia Zapata Calvo: Cynthia Zapata Calvo, Ministerio de Economía Industria y Comercio. -----

Rudolf Lücke Bolaños: OK, primero vamos a la aprobación de la agenda de la sesión ordinaria, la primera sesión del 2025, la agenda de sesión fue circulada vía electrónica incluye los siguientes puntos, lectura, discusión y aprobación, revisión y aprobación de la agenda de la sesión primera del 2025, tiene lectura, discusión y aprobación del Acta de la sesión ordinaria 05-2024 y 06-2024. Tenemos asuntos de la Presidencia, la presentación sobre atención de denuncias por parte del MEIC, la presentación sobre atención de denuncias por parte del MAG, la presentación sobre atención de denuncias por parte del Ministerio de Salud y una audiencia del Observatorio de Comercio Ilícito ¿Alguna consulta o comentario? Entonces, someto al orden del día de votación, para lo cual solicito cada uno de ustedes que señalen su nombre y manifiesta su aprobación al siguiente acuerdo, la Comisión mixta contra el comercio ilícito da por aprobada la agenda de la sesión ordinaria primera del 2025 el miércoles 22 de enero del 2025. Rudolf Lücke Bolaños viceministro de ingresos de acuerdo-----

Patricia Rojas: Patricia Rojas de acuerdo-----

Sergio Zúñiga: Sergio Zúñiga de acuerdo-----

Ricardo Carvajal: Ricardo Carvajal de acuerdo-----

Gerardo Lizano: Gerardo Lizano de acuerdo-----

Rudolf Lücke Bolaños: aprobado por unanimidad, procedemos con el primer tema posterior a la aprobación de la agenda que corresponde a lectura y discusión y aprobación del Acta de la sesión ordinaria quinta del 2024 y sexta del 2024. Dado que el acta se incorpora en la carpeta compartida de

previo a la presente sesión, les sugiero que dispensemos de su lectura del acta y procedamos con su aprobación, ¿alguna consulta o comentario al respecto? OK, viendo que no hay comentarios, solicito a cada 1 de ustedes que señale su nombre y manifieste su aprobación del siguiente acuerdo, la Comisión mixta contra el comercio ilícito da por aprobar el Acta de la sesión ordinaria 05 del 2024 y 06 del 2024. Rudolf Lücke Bolaños, viceministro de Ingresos de acuerdo-----

Luis Diego Weisleder: Sí, bueno, sobre ese tal vez yo quería hacer una observación, como ahorita sólo tenemos 5 miembros titulares, y en la sesión número 5 estuvo Don Nogui, entonces Don Rudolf tendría que abstenerse, por no estar en esa sesión. Entonces esa acta no se aprobaría porque digamos se tendría que rechazar, en estos casos la ley sí permite de que se pueda conocer el fondo del Acta y aun así aprobarse. En esa sesión, como se recordarán el único punto era aprobar el plan de trabajo o el perdón, recibir y aprobar la finalización del plan de trabajo del 2023-2024, y el acuerdo fue no aprobarlo, sino que había que hacerse otros informes. Entonces esa fue la única decisión que se tomó, si les parece, podemos aprobar el acta, incluso los que no estuvieron, porque incluso todos los acuerdos tomados en las sesiones se votan que sean en firme sin tener que aprobarlos en el acta, entonces igual, efectivamente se hicieron los informes y al final, en el acta siguiente se finalizó con el plan de trabajo 2023-2024. -----

Patricia Rojas: yo sí quisiera pedir, con respecto a las actas que no ser tan literales, porque yo andaba con tos, entonces tos en todas las actas y entonces, tampoco hace falta, yo creo que está de más, además la tosida y el estornudo que está en las actas. Entonces yo les agradecería que para la próxima se omitan-----

Luis Diego Weisleder: No, no, perfecto. Sí, nosotros tratamos de evitar tomar esas, digamos cuando se repiten palabras o interrupciones. Efectivamente. -----

Rudolf Lücke Bolaños: Tal vez para complementar esto, yo no quiero hacerlo muy largo, pero cuando yo llego a aquí el año pasado quiero ver las actas y encuentro algo gigante, porque lo que hacen es una traducción literal de todo. Entonces tal vez en esta ocasión, como no lo vamos a hacer, pero en las próximas podemos tener una discusión y conversar un poco más abierto sobre los temas y eso puedes hacer un poco el acta o la grabación más pequeña en el sentido de que, quede menos literal, intentar ya nada más los acuerdos y las discusiones específicas de esos acuerdos para que no quede eso de eso. A mí me costó mucho revisarlas al ver que todo estaba literal, escrito así-----
(Inentendible). -----

Cynthia Zapata: Puede retomar. Porque lo que tiene que ser es fiel a la grabación. Sí, entonces se puede suspender la grabación, puede discutir ciertos temas, algunos antes para que luego la grabación vaya corrida, es decir, si hay por manera de hacerlo un poquito más acotado. Sobre todo, cuando es el tema de discusión antes de iniciar sí, nada más-----

Rudolf Lücke Bolaños: Voy a repetir, el acuerdo la Comisión Mixta Contra el Comercio, da por aprobada el acta de la sesión ordinaria 05-2024 y 6-2024. Viceministro de Ingresos Rudolf Lücke Bolaños, de acuerdo-----

Patricia Rojas: Patricia Rojas, de acuerdo-----

Sergio Zúñiga: Sergio Zúñiga de acuerdo-----

Ricardo Carvajal: Ricardo Carvajal de acuerdo-----

Gerardo Lizano: Gerardo Lizano de acuerdo-----

Rudolf Lücke Bolaños: Muchas gracias, aprobado por unanimidad de acuerdo número dos, pasamos a asuntos de la Presidencia, entonces aquí en, como recordarán en la última sesión que discutimos la propuesta de verificar los sistemas de denuncias sobre materias de Comercio ilícito y se expuso el procedimiento realizado por el Ministerio de Hacienda para atender las denuncias, pero se acordó también que las otras instituciones que participan en esta comisión hicieran la presentación de cómo se atienden las denuncias que les llegan en esta materia. Entonces aquí más bien le cedo la palabra a, ¿quién quiere empezar? -----

Luis Diego Weisleder: Hacemos una pequeña pausa para conectar el equipo y luego seguimos-----

Rudolf Lücke Bolaños: OK Bueno, retomamos la sesión con la presentación de MEIC. -----

Maricruz Goñi: Como les comentaba soy la jefa de la plataforma de atención al consumidor, entonces en esta ocasión se preparó una presentación corta acerca de nuestra labor y del sistema que tenemos de deposición de denuncias y trámite de expediente electrónico, que así se llama. Entonces en esta primera parte les voy a comentar un poco acerca de la atención al consumidor nuestra normativa, nuestro marco legal está fundamentado en el artículo 46 de la constitución política, establece el derecho del consumidor como un derecho. La ley 7472 recientemente reformada a través de la ley 10360 y en nuestro reglamento el 37899-MEIC que esta recientemente reformada a través del reglamento 44400-MEIC. esta normativa es importante porque, a partir del año 2024 del mes de abril, nosotros contamos con un procedimiento nuevo, un procedimiento especial de consumidor, totalmente nuevo. Esta es nuestra estructura, la Comisión Nacional del Consumidor tiene un superior técnico, es un ente de máxima desconcentración adscrito al Ministerio de Economía, Industria y Comercio, pero es de desconcentración máxima. Es el encargado de la deducción de conocimiento y resolución de la denuncia en última etapa, la unidad técnica de apoyo está constituida por la dirección de apoyo al consumidor y sus 3 departamentos: el departamento de procedimientos administrativos, el departamento de plataforma en atención al consumidor que tengo yo a cargo y el departamento de educación al consumidor y ventas a plazo, departamentos que son la unidad de apoyo de la Comisión Nacional al Consumidor. Algunas de las funciones de la Comisión Nacional del Consumidor son conocer y sancionar las infracciones administrativas por incumplimiento de los comerciantes en lo impuesto en la ley 7472, es decir, aunque el nombre dice consumidor porque es de las pocas instituciones que protege al consumidor, no significa que en todos los incumplimientos que podría tener un consumidor los conoce la Comisión Nacional del Consumidor, sino únicamente aquellos dispuestos por la ley 7472. Doy un ejemplo la autoridad reguladora de los servicios públicos la ARESEP no dice el consumidor en su nombre, pero tiene toda la competencia de la protección del consumidor de servicios públicos como agua, electricidad, etc... Entonces esto a veces causa confusión en la gente, porque nuestra oficina se llama Dirección del Consumidor y el órgano técnico Comisión Nacional del Consumidor, pareciera que engloba todo, pero no es así. Entonces únicamente se conocen las infracciones establecidas en la ley 7472, puede trasladar jurisdicción ordinaria prácticas que se consideren delitos, esto es importante, pero no tiene personería jurídica instrumental, así que no se puede constituir en denunciante, solamente pueden trasladar conocimiento y ya la jurisdicción determinara si considera que es delito o no, si encausa proceso o no. Esto es algo super importante, porque nosotros hacemos todo ese conceso en muchas ocasiones, pues se considera que se escapa, o que se ha trasladado al administrativo, ordena la suspensión de los planes de ventas a plazos de servicios cuando estén vendiéndose, por ejemplo, sin autorización del MEIC y ordena cuándo posea, y esta es la parte como más conocida, la devolución del dinero de un producto o fija plazos para reparar artículos o productos adquiridos, que es por lo que es más conocida la Comisión, las denuncias por compra o venta de productos que no cumple con las condiciones de información características por el comercio. Los derechos de las personas que consumidoras, pues lo voy a comentar muy brevemente, básicamente información sobre los productos que se vendan, protección contra riesgos, protección administrativa y también asistencia de protección judicial, acuérdesse que los derechos del consumidor no solamente los regula o los ve la comisión Nacional del Consumidor, sino que son el derechos de tercera generación que están bajo esa tutela, la educación y divulgación sobre el consumo adecuado de bienes y servicio, recibir el apoyo del estado, por ejemplo, para formar grupos organizados. Protección de sus legítimos intereses económicos, por ejemplo, sociedades y contar con mecanismos de acceso para el trámite administrativo y judicial, o sea un derecho del consumidor contar con tutela judicial no solamente del administrativo, son derechos irrenunciables. ¿Cuáles son las principales obligaciones del comerciante? Garantizar lo que venda, los servicios que prestan, ofrecer, promocionar, publicitar sus bienes o servicios de conformidad como está establecido con la ley informar si las partes de los productos o los artículos que ofrecen son usadas o reconstruidas, no es prohibido vender, solo tiene que informar, extender facturas a la hora de la compra. Fijar plazos prudenciales para poder arreglarlos, respetar las condiciones de la contratación, velar porque los plazos se cumplan, cumplir con las normas de calidad y reglamentación técnicas, informar si sus técnicos de reparación o

repuestos están o no en el país. Si ustedes ven el deber de información es un deber que permea en nuestro país, deberes de comercio y derechos de los consumidores que es conocer la información de lo que está comprando de forma previa, de forma oportuna y veraz. Aquí les traigo una estadística de las principales denuncias de los últimos años como ven la infracción por el incumplimiento de garantía, que es la principal denuncia, es decir compre un teléfono, y me lo reparan y me lo reparan, y ahí me queda no hay otra etapa después de la reparación. El incumplimiento de contrato es otra de las principales denuncias, por ejemplo, ofrecimiento de producto o servicios con ciertas características, con ciertas condiciones que no se cumplen. Falta de información en la publicidad, en las promociones 2X1 y es 2 por medio, no sé si les ha pasado que llegan al comercio y dice 2X1, pero no, es dos por medio, porque la otra mitad no es entera es media, eso es interesante. Todo a mitad de precio, usted llega y es ese cajón nada más, todas esas son pequeñas infracciones, pero son infracciones que van en contra el derecho del consumidor. Las tarjetas de crédito, nosotros tenemos un reglamento de tarjetas de crédito y débito, es una de las principales denuncias, las ventas a plazos, que son todas estas contrataciones que usted paga ahora, para disfrutar después y ese después nunca llega, como por ejemplo, cuando te llaman por teléfono y te dicen que te ganaste un premio para ir a un crucero gratis y llega y se vende un contrato que estas contratando el aire, porque pagas una cantidad de dinero para obtener descuentos en futuras vacaciones, es una cosa muy extraña, porque si yo pague cual es el descuento, esto lo venden y es muy vendido y muy buscado, además de otro tipo de ventas a plazo más conocidas como por ejemplo los conciertos, los planes funerarios, las ventas de propiedades inmobiliarias, donde usted está pagando y no está hecha todavía la casa, esa también es una denuncia interesante. Derecho de Retracto que es la posibilidad que tiene el consumidor de retractarse de una compra cuando el producto ha sido vendido fuera del establecimiento comercial dice la ley y el reglamento actual también lo aplica a las ventas electrónicas. El objetivo del derecho de retracto es darle la oportunidad por 8 días a un consumidor de que cambie de opinión cuando él no estaba interesado en la compra en el caso de las ventas fuera de comercial, que son estas que te llaman que venga, que prácticamente te dicen venga un restaurante, le voy a dar un premio y lo que terminas es contratando un contrato de este tipo. Eso estaba pensado originalmente para esas ventas en las que la señora está limpiando la casa y tocaba el vendedor ambulante y le decía, qué linda está mecedora cómpreme, la señora por quitar el vendedor de encima compra la mecedora y no estaba interesada. Originalmente ese era el motivo de la denuncia de retracto, pero ahora se ha visto ampliado a las ventas por comercio electrónico porque usted no ha podido tener la posibilidad de ver el producto hasta que le llega. Entonces vos viste una promoción que decía almohadas, fundas, sábanas de mil hilos, y cuando le llega como 80 hilos, entonces usted tiene derecho de retractarse por que no es lo que le estaban ofreciendo y no tiene que iniciar un proceso, solo tiene que ejercer el derecho de retracto, este es un tema muy importante. El acoso o hostigamiento para la cobranza, que es importante también dentro de nuestras denuncias ese acoso constante para la cobranza de una deuda, que ya raya el nivel anormal de llamar los jefes, llamando a familiares, a los amigos de diferentes formas. Las normas de calidad de reglamentos técnicos, temas de especulación no son tan comunes, pero también están contabilizados. Al igual que la discriminación de consumo, hace poquito tuvimos un caso interesante, que a una personas la discriminaron para ingresar a un centro nocturno, simplemente se le quedan viendo de arriba, abajo y le dijeron nos reservamos el derecho de admisión y esa empresa no puede mostrar cuál era ese derecho de admisión, de una persona bien vestida que no estaba alcoholizada, este tenía su orientación sexual, sería su color, sería su edad, su aspecto físico, son casos de discriminación de consumo que tenemos. El tema de Comercio Electrónico y bueno ahí, tenemos montones de casos. Ahí yo les puse también uno que dice inamisible para que demostrar la cantidad de personas que se confunden en el procedimiento, en elegir la institución que regula o conocer donde puede poner su denuncia, por ejemplo, recuerdan ustedes el año pasado los problemas que hubo con el agua, que se le iba el agua a la gente (...)

Patricia Rojas: Es importante que eso también se atiende, son inadmisibles, pero también se atienden.

Maricruz Goñi: Sí exactamente, se atiende también porque nosotros tenemos un procedimiento en el cual a la persona no le decimos simplemente “di, váyase”, sino que tomamos ese expediente y lo

empaquetamos y se lo mandamos a la institución. En el caso por ejemplo del AYA, nosotros nos llenamos de denuncias contra el AYA por el tema del agua. Entonces lo que hicimos empaquetar esas denuncias y pasárselas a la autoridad reguladora de servicios públicos, por lo menos para que el consumidor no tenga que ir allá, donde este la autoridad reguladora y presentar la denuncia. No solo lo hacemos, con el AYA, lo hacemos con ARESEP, con la Sutel, con el mismo Ministerio de Hacienda. Pero sí hay gran cantidad de personas que no saben identificar bien la institución, por ese nombre que tenemos-----

Arlet Vargas Morales: para aprovechar, nosotros hemos recibido una renuncia con respecto a publicidad, nos dicen en el almacén X está vendiendo un agroquímico y ellos indican que si compras algo químico se le regala 1 L de otro, pero nosotros nuestra ley nada contempla de publicidad hemos direccionado al denunciante al de MEIC, no sé si hacemos lo correcto, porque no es un tema de nuestra competencia, y tampoco quisiera, estar recibiendo esa denuncia, enviarla a ustedes y al final no les compete.-----

Maricruz Goñi: Yo les iba a comentar un poquito más en detalle eso, nosotros tenemos una primera etapa que se llama valoración admisibilidad, es decir todas las denuncias que nos entran, que son cualquier cantidad, para ser implementada en etapa primaria de valoración y admisibilidad. Porque estos casos que les estoy comentando a ustedes de la ARESEP, son los casos sencillos, pero hay casos más complicados que pueden afectarse presupuestos técnicos que tiene la comisión para conocer, por ejemplo, la legitimación, o sea quien puede denunciar y a quien puedo denunciar, porque yo no puedo denunciar a cualquier persona y cualquier persona no puede denunciarme ante la comisión, solo un consumidor con su carácter privado final. Entonces eso puede valorarse, se puede valorar la caducidad de la acción y también de la competencia, que no exista otra norma que regule específicamente esa materia y que la Comisión Nacional del consumidor tiene que ceder ante esa competencia. Eso nos pasa mucho con los medicamentos y otro tipo de productos de interés sanitario, que tienen ciertas normas específicas, hay que analizarlo, siempre se hace el procedimiento y si es un caso que es totalmente fuera de la comisión, la ley establece inadmisible, es decir totalmente que no procede la denuncia se le hace un rechazo ad portas explicándole por qué. Si una denuncia no ha tenido este rechazo ad portas, es porque se ha tramitado ya el procedimiento, pero si se hace en todos los casos, porque es muy complicado para las personas entender los términos, aunque uno se los pueda explicar hay quienes no entienden los márgenes. Bueno, ¿Cómo se inicia el procedimiento? El procedimiento es super importante, inicia solo a través de una denuncia de un consumidor, la Comisión Nacional del Consumidor no tiene la capacidad ni la potestad para tramitar una denuncia de oficio. Siempre tiene que tener una denuncia de un consumidor y este consumidor, es el consumidor entendido como un consumidor privado. Uno puede comprar un artículo para tres cosas: uno para su consumo privado, pero puede comprar también para reventa, o puede comprar el artículo para entregarlo de alguna forma en su proceso comercial, ya sean procesos administrativos o comerciales. Solamente en el primero de los casos el consumidor posee legitimación para ser conocido ante la Comisión. Los demás casos, y esto es algo que conocemos como legitimación de cómo ser conocidos los demás casos y puede dar lugar a rechazar ad portas el proceso. Y en el caso del comerciante para poder ser denunciado, debe tener la capacidad de comerciante, yo no puedo denunciar ante la Comisión Nacional del Consumidor si usted me vendió a mí su carro particular. Porque esto es una relación entre civiles, y no de un comerciante y un consumidor. Y eso es algo que no entiende la gente, pero si yo compre un vehículo en una agencia de carros o en un lote carros o una venta, si existe esa legitimación. Entonces tiene que haber un consumidor y un comerciante, no importa si la persona es física o jurídica lo importante es que exista habitualidad. En las denuncias se debe representar por dos formas, una y en la más usuales a través de nuestro sistema de expediente electrónico, ahora se los puedo mostrar, es 24/7. Nada más se registra en el sistema y una vez que se crea un expediente electrónico, que la persona con ese registro de clave contraseña, puede revisarlo 24/7, puede revisar información, contestar prevenciones, revisar requerimientos etc.-----

Cristian Montiel: Una consulta en el caso de servicios, de plataforma de servicio, aplica igual, hay plataformas Airbnb o algunas plataformas que ni siquiera están instaladas acá-----

Maricruz Goñi: La ley siempre ofrece la misma protección, para la compra de un bien o contratar un servicio, tiene la misma tutela. Sin embargo, hay un tema en el caso de las plataformas, que estamos conversando. -----

Cynthia Zapata: Tiene la misma protección, aquí mismo o fuera del país. -----

Maricruz Goñi: Pero si son casos de plataformas que no existen en Costa Rica, sino que operan totalmente en otras latitudes, no podemos aplicar la ley. Por ejemplo, voy a inventar, Gollo en línea, el Automercado en línea, hay muchas plataformas actuales aquí en el país (ininteligible) hay en esos casos yo siempre cuando me piden consejos les digo a las personas valore eso, porque si hay algún incumplimiento tiene que acudir a los mecanismos de resolución de conflictos del (ininteligible)-----

Cristian Montiel: ¿Y plazos, hay plazos de 6 meses? -----

Maricruz Goñi: El plazo para la interposición de la denuncia es 6 meses desde el acaecimiento de la falta. Esto es una reciente reforma porque hasta el año pasado eran dos meses y a partir del año pasado acá es 6 meses. En el caso de la garantía, en el plazo de la garantía, es decir que si a mí me dieron unas ollas que tienen una garantía para toda la vida, la garantía es para toda la vida. Pero también dice 03 a 05 años unos colchones, pero si no me dieron garantía, es de 30 días hábiles que es lo que establece la ley como mínimo. -----

Cristian Montiel: Si porque a veces lo que dan es el tiquete, pero no dura nada a los 10 años se borra, es más a los 15 días ya se borra y no tiene como. -----

Maricruz Goñi: El consumidor puede probar eso hasta con una foto del colchón, que tiene 5 años, yo he visto de todo. Pero lo importante es que si a uno le ofrecen una garantía uno tiene que tener algo que la respalde si es mayor a 30 días hábiles, porque si no tiene la mínima. La segunda forma de interponer la denuncia es de forma física que es muy poco utilizada porque en estos casos la persona tiene que escribir la denuncia por sí misma y presentar fotocopias e ir a dejarla. Nosotros nos encargamos de hacer el proceso de escaneo y los tramites de la denuncia, pero de ahí en adelante el consumidor tiene que hacerlo el solo, por lo que no es una forma muy utilizada, pero la tenemos abierta para casos especiales, ya sea algún tipo de discapacidad damos esos servicios especiales y esos son los plazos. ¿Cuáles son los requisitos de la denuncia? Tienen que haber una identificación clara de quien es el que está planteando la denuncia, no se reciben denuncias anónimas, así que tiene que haber nombre, apellido, cedula de la persona que está denunciando y tiene que estar identificando el comercio, esta es otra cosa que no se puede recibir denuncias contra ignorado, como se hace en el ministerio público. Nosotros no recibimos y hay gente que no sabe a quién le compró, es muy frecuente, entonces la gente tiene que saber a quién le compró, tienen que identificarlo de alguna manera, hay personas que pagan y no saben a quién le esta pagado. Y no saben ustedes lo frecuente que es, tiene que haber hechos de la denuncia, me paso esto y esto, más o menos y pruebas, las pruebas son la factura que es la relación de consumo, si yo estoy denunciando a la empresa tal, debe haber algo, un comprobante, una transacción electrónica o una transacción por SINPE puede ser también, una factura electrónica, algo que me demuestre que hay una relación de consumo. Y si, obviamente que si estoy alegando garantía, pues la garantía, si estoy alegando que tengo toda la vida de garantía presente el certificado de la prueba de toda la vida, y algún otro tipo de prueba, si estamos hablando de publicidad, la publicidad, si estamos hablando de la oferta, pues la oferta, algo, que si estoy diciendo que me han reparado 30 veces el teléfono y no me lo quieren cambiar, que por lo menos presentar unas boletas de reparación para confirmar lo que estoy diciendo, eso es básicamente. El procedimiento de la interposición de la denuncia, ahora a mí me gustaría mostrarles a ustedes el sistema como tal. Este es el sistema nuestro de expediente electrónico, en este sistema nosotros tenemos absolutamente todas las denuncias que han presentado los consumidores desde el año 2015 que existe. Antes de eso, la denuncia eran físicas entonces lo que había era un expediente físico y en ese sistema tenemos toda la información, podemos saber cuáles son las empresas más denunciadas, los temas más denunciados. ¿Quién ha denunciado? De todo, y adicionalmente nosotros tenemos un control, como un histórico, una trazabilidad completa de

la denuncia-----

Paola Orozco: ¿es un sistema de archivo electrónico, pero la denuncia como tal? -----

Maricruz Goñi: No, es un sistema de expediente electrónico, la persona la pone ahí en línea. Les voy a mostrar cómo puede la persona poner la denuncia ahí. Yo lo que estaba mostrando es la visualización que tengo yo interna, pero les puedo mostrar como lo visualizaría un consumidor. Entonces la persona lo que haces entrar aquí a nuestra página y para empezar entra aquí donde dice denuncias y aquí nosotros tenemos toda una explicación de los que no vemos. (ininteligible) pero bueno, tenemos que yo leí todos los manuales y todo eso, verdad, entonces ya puedo pasar a poner mi denuncia, para poner la denuncia lo primero que hacer es registrarse, si usted no se ha registrado, tiene que registrarse primero para poder crear una clave o contraseña. El registro es muy sencillo, nada más le va a pedir sus datos personales y que usted cree una clave o contraseña, digamos que yo ya me registré y aquí entro yo a la denuncia y se presenta la denuncia, si este registro tuviera denuncias aquí para abajo estarían todos los expedientes. Además, este registro es también para comercio, los comerciantes se pueden registrar, es más, es obligatorio ahora con el nuevo reglamento hay que registrarse y ahí van a tener todas las denuncias en las que ellos son parte, pueden verlas en línea. Entonces yo planteo una denuncia, aquí pone uno tipo de identificación, géneros, aquí uno va a poner la cedula, primero son los datos del denunciante, luego los datos del denunciado, los hechos de la denuncia y aquí adjunto los documentos y el último paso es darle finalizar. Una vez que la persona planteó esta denuncia, se me va a actualizar aquí, es más si yo hiciera este proceso, no lo voy a hacer porque es muy lento, si yo hiciera este proceso en este momento aquí se me visualizaría esta denuncia primero, es decir esta denuncia entro a las 10:43, esta, y aquí yo puedo verla internamente todo, los hechos (ininteligible)-----

Rudolf Lücke Bolaños: Un segundito, vamos a hacer una pequeña pausa. -----

-

Maricruz Goñi: El registro del comercio, tal vez el que tenemos en algún sistema, aquí mismo, toda legitimización del comercio, incluso los medios de notificación, poderes, personerías, correos electrónicos, enlaces, entonces en el mismo sistema tenemos todo, para comerciantes como para consumidor. ¿No sé si tienen alguna pregunta? -----

Sergio Zúñiga: tengo una pregunta, por ejemplo, alguien tiene una situación de contrato, se hace la investigación en el MEIC y se hace la resolución final, por decirlo así hay incumplimiento de contrato, por dar el servicio, sale con una multa, ¿Cómo se debe pagar, hay un tiempo establecido? -----

Maricruz Goñi: Sí, la Comisión Nacional del Consumidor también puede sancionar. No solamente puede obligar a la devolución de un bien, o responder con un servicio nuevamente o a cumplir un caso determinado, con la entrega de un bien, sino que también puede sancionar. Las sanciones están establecidas y la nueva normativa trae toda una nueva redacción de la ley de este artículo de sanciones, incluyendo que ahora la Comisión Nacional del Consumidor puede anular cláusulas abusivas en contratos que no sean financieros. Eso es una nueva potestad, y adicionalmente amplió los elementos de valoración para emitir una sanción, incluso es super novedoso, la normativa incluso todavía no tenemos jurisprudencia de la comisión en ese sentido, pero establece que incluso se puede valorar como un atenuante, el hecho de que la persona haya intentado, por ejemplo, arreglar el problema con el consumidor y que sea el consumidor el que no haya querido. Pero también podría ser un elemento para elevar la multa el hecho de que el consumidor se haya desatendido de los procesos, por ejemplo para solucionar, porque la primera etapa del proceso de nosotros es la resolución alterna del conflicto y si se hace todo los procesos de resolución alterna del conflicto, y no recibimos ninguna respuesta de Comercio, no está interesado, no propone nada, no ofrece nada, no participa en los procesos o audiencias que se hacen, es un elemento para ser considerado para agravar la pena, pero también lo contrario para bajar la pena, por ejemplo que allá ofrecido y que el señor diga que no, no quiero, (ininteligible). Y en cuanto a la multa si hay plazo establecido en la intimación, cuando se multa se

multiplica y se emite una intimación, que antes era solamente multa, estableciendo un plazo de 10 días, para pagarle al heraldo público, esa plata nosotros no vemos nada. -----

Patricia Rojas: El que se acaba de ir es el que no nos da la plata. -----

Sergio Zúñiga: ¿Y si no se cumple? -----

Maricruz Goñi: Si no se cumple, la unidad técnica, la dirección del consumidor tener que trasladar el expediente, para que se haga el proceso de cobro para el estado, cuando es multa sí. El problema es cuando queremos trasladar, por ejemplo, al Ministerio Público para sancionar a una empresa por el delito de desobediencia o una sanción, no una multa si no una sanción, que es un tema más complicado, pero la nueva ley establece ahora que el voto de la Comisión certifica, si es una obligación de dar dinero, con ese voto la persona puede ir a la vía judicial y hacer un proceso cobratorio, dándole una eficacia al monto en sí, que antes no lo tenía. Porque antes la normativa decía que si incumplía había que hacer el proceso de desobediencia nada más, pero eso son ventajas que tiene el procedimiento nuevo para los usuarios. Obviamente que esta etapa el consumidor la tiene que hacer con un abogado, en esta no tienen que tener patrocinio letrado.-----

Bernny Villareal: Ahora que decía usted, por ejemplo, tenemos una denuncia por un comercio físico como un servicio por internet, pues si están regulados a nivel nacional podemos (inentendible) como país, pero no tiene un tipo de convenio a nivel internacional, donde empresas grandes que ya son de recorte a nivel mundial, para poder hacer uso de esa naturaleza y que tengamos una contra parte a nivel internacional que pueda colaborarnos en el efecto de esas denuncias-----

Maricruz Goñi: Hay un procedimiento que podemos respaldar, a nivel transfronterizo, por decirlo así, pero el procedimiento de fondo solo se puede hacer con la normativa que aplique al usuario que hizo la compra-venta, por ejemplo nosotros alrededor del FIAP, Fondo Interamericano de Protección al Consumidor, hemos hecho cartas de entendimiento o convenios para la parte privada, es decir si una persona de Costa Rica fue a Perú y en Perú ocurrió algo, nosotros poder trabajar con el homólogo de Perú, o con Centroamérica, pero a nivel RAC, es decir a nivel de Resolución Alterna de Conflicto pero no se puede pasar de ahí-----

Bernny Villareal: Se puede hacer con la normativa de ellos, pero a través de coordinación-----

Maricruz Goñi : De coordinación, es decir, nosotros podemos colaborar para que la normativa se pueda continuar, pero igual implica que eso depende también del país, que si el país tiene audiencias virtuales establecidas como nosotros aquí, yo, por ejemplo, aquí he tenido casos de todo tipo de turistas que vienen aquí, españoles, alemanes, centroamericanos, latinoamericanos, que vienen acá y les ocurrió algo, nosotros podemos hacer la audiencia virtual y todo el proceso virtual, pero no todos los países tienen esa herramienta. Es decir, si vas a otro país, de aquí en Centroamérica como por ejemplo Nicaragua, ellos no tienen ese procedimiento, entonces es un poco complicado, pero muchos otros países si lo tienen y si nosotros lo podemos hacer.-----

Cynthia Zapata: Otro tema es por designación, por una designación de una ley especial como Costa Rica protege de una manera muy especial el turismo, el turista tiene una representación en el ICT. Entonces si un turista tiene un problema en Costa Rica, el poder del turista, por así decirlo, se lo deja el ICT hay una persona del ICT que viene y representa ese turista en los procesos internos de Costa Rica. Y eso es un gran beneficio que nosotros le damos al turista que no, como bien lo menciona Maricruz, no es un servicio que necesariamente nos den a nosotros, por ejemplo, en la Unión Europea, en la Unión Europea tienen derecho comunitario, pero para los miembros de la Comunidad, no para los demás-----

Maricruz Goñi: Otro tema es que, ese servicio que da el ICT es únicamente si el turista ha adquirido o la denuncia es en temas turístico, es decir como, por ejemplo, con problemas con hotel, con renta car o un hospedaje, pero si la persona el problema que tuvo es que compro un televisor y no le funciona, el ICT no lo va a apoyar. Lo vamos a apoyar únicamente nosotros, pero igual si le va a defender, pero ese apoyo que brinda el ICT es en traducción si las personas no hablan el idioma, si la persona lo tendría que aportar. Incluso tenemos por ejemplo, un caso de un Uber eats que es una plataforma que no existe como tal, nosotros en RAC hemos tramitado todos estos casos como dicen ellos porque no lo han asignado, pero no existe como tal, existe la otra plataforma la de Club de colaboración, que es el, no es

Uber Eats, que es la que no regulamos nosotros, pero en si Uber Eats no existe y esto es un tema que interesante, que exista un lugar que pueda facturar en este país y con domicilio social en Holanda y no exista como tal, pero opera-----

Rudolf Lücke Bolaños: Tal vez, una consulta, no son anónimas ni contra ignorado pero el expediente tal cual, es confidencial, o las dos partes tienen acceso a la denuncia, solo ellas dos. -----
(ininteligible)-----

Maricruz Goñi: Los abogados pretendían que le diéramos acceso en calidad de parte a los expedientes para verlos y ahora ya (ininteligible) el acceso en calidad de parte, que es eso que estoy incluyendo yo aquí solamente lo puede tener la persona que denunció o consumidor como le llamamos nosotros o el representante legal de la empresa. En el caso del registro de empresas, nosotros sí le pedimos obviamente que la persona solicita la empresa o a la persona física o el comercio denunciada y debe solicitar el acceso y tiene que demostrar, por ejemplo, si es una persona jurídica decir la cedula jurídica, nosotros podemos sacar esta información del registro, pero muchas veces ellos dan poderes especiales a abogados, una empresa de este tipo como MG comercial o MG financiera, el gerente no va estar metido aquí, entonces ellos dan un poder especial a un abogado o unos abogados y a esos son que se les da el acceso y solamente ellos pueden ver, a menos de que esa persona del comercio le dé su clave y contraseña a un tercero, pero ya no sería una de las partes, pero nosotros solo le daríamos a ellos dos, ninguna otra parte podría tendría acceso. Y en caso interno, por ejemplo, si hay alguna información que es confidencial se tendría que manejar en legajos separado, como en el caso de denuncias de ventas a plazo, que hay información financiera que se maneja por separado. -----

Rudolf Lücke Bolaños: Y para descartar, cuando deciden llega la denuncia y deciden descartar o darle seguimiento, de ahí me interesa saber cuál es ese criterio si hay un protocolo y para enviarlo a la institución o la parte competente-----

Maricruz Goñi: Si claro, hay un proceso, validamos en el consejo de políticas en donde actúa el consumidor, participa el Ministerio de Hacienda también y dentro del comité de servicios públicos disponibles al público en que participa creamos un protocolo destacado lo hemos trabajado así. Las instituciones nos han enviado información de enlace, así le llamamos nosotros que es el correo electrónico, la institución, el departamento o la persona que recibe esas denuncias que nosotros trasladamos. Esto ha sido un proceso complicado con las instituciones, porque hay instituciones, que cuando llega el paquete nos dice, "no, no dígame al consumidor que tiene que venir y poner la denuncia". O sea, ha sido un proceso un poco complicado con algunas instituciones que no tiene recursos, no tienen para poner a alguien a meter la información o qué sé yo. Pero como algunas otras han sido un éxito, como por ejemplo con la ARESEP, la SUTEL y con el Banco Central, ha sido muy exitoso el proceso de traslado, que son la mayoría de las denuncias que nosotros trasladamos, pero si, también hacemos con Hacienda ahora no recuerdo exactamente quien es el enlace, pero si hacemos traslados al Ministerio de Hacienda cuando las personas están pretendiendo denunciar algo que es de esa institución-----

Rudolf Lücke Bolaños: Gracias-----

Maricruz Goñi: ¿Hay más preguntas? -----
(ininteligible)-----

Bernny Villareal: Por parte del Ministerio de Salud también tenemos una manera, o procedimiento, para poder atender la recepción, atención y traslado de denuncias dependiendo de la tipología o el tipo de denuncia que ingrese a la institución. Aquí hay un procedimiento ya establecido, donde se identifican no solo los objetivos de este, si no el alcance de este y el tipo o tipología de denuncia que se pretende atender, y también, pues el plazo probable determinado que se esperaría, bajo el cual se le brinde una respuesta sea parcial o total a la denuncia efectuada. O se procede con el traslado, acá nosotros tenemos todo ello se fundamenta y marco legal específico tanto de la ley de administración pública, Ley General de salud y algunas otras leyes por reglamentaciones que se tienen en el Ministerio de Salud y también a nivel de país, que facultan realizar no solo la recepción, sino el trámite en procura expedito de esa denuncia que nos ingresa. El objetivo general de todo ello, es tratar de garantizar la recepción, la clasificación y el traslado de cada una de las denuncias que ingresan al Ministerio de Salud por correo

electrónico, vía telefónica o también incluso en algunas ocasiones de manera presencial en alguna unidad específica donde se tramita según la causa. Y por todo ello puede lograr de manera efectiva y confidencial, según también la necesidad del denunciante para que así podamos satisfacer esa necesidad de atención de lo denunciado. Esto se hace en los tres niveles de Gestión, tanto en el nivel central, como en el nivel regional y también en las áreas rectoras de servicios que tiene el Ministerio de Salud. ¿Cuál es el producto? La atención de su denuncia y el procurar darle una respuesta lo más rápido posible al denunciante. Hay ciertos pasos que se tienen para ello tanto en la recepción como clasificación y traslado de la denuncia, una vez que ingresen estas, entonces generalmente muchas de ellas entran a un correo electrónico específico, tanto desde el despacho ministerial como también pueden aprobar alguna ley de entrada, tenemos un correo específico para este tipo de trámites y a partir de allí, entonces se ve en la cualidad en la que se va a atender la denuncia, si es una denuncia anónima tiene una forma, si es una denuncia pública tiene otra, si lo que solicita es que sea una denuncia confidencial, pues también tiene su forma de ser atendida. Y a partir de acá, entonces se ve pues temas, la clasificación de los temas son ambientales, de interés sanitario, del funcionamiento de algún establecimiento o aquellos que están incluidos, por ejemplo, en la ley de control de tabaco. O los que son dirigidos de manera directa a la Contraloría de Servicio de la institución, a la parte administrativa, a la auditoría, a la auditoría general de servicios de salud e incluso a la Red Nacional de Cuido y Desarrollo Integral, que nosotros tenemos parte de atención de ellas. Entonces, se ha definido la forma que se tiene como un glosario de definiciones, de lo que es una denuncia, como esa tramita, como son los pasos que se tienen que dar, la categorización de las mismas, que es una anónima, que es una pública, que es una denuncia bajo en tratamiento de confidencialidad y luego también por tipología la relación de la denuncia, si es de salud, si es de ambiente, como le dije previamente, si es por productor de interés sanitario. Hay un proceso como ya tenemos un documento, un procedimiento para poder atender denuncias, hay un proceso, un flujograma de proceso de cómo se va a manejar la misma, dentro de la presentación que voy a dejar a ahí mismo con el desarrollo no voy a hablar de cada uno de los pasos, sino que pues dentro de esta generalidad llega el cliente o el usuario, si es físico se hace su denuncia, se tiene que llenar una documentación específica dependiendo de esta documentación, una vez se hace una recepción, entonces se clasifica la misma y se traslada al lugar correspondiente, sea a nivel central o a nivel operativa, para la atención expedita de la misma. Tratamos de que inmediatamente llegan las denuncias son tramitadas, prácticamente incluso sí son muy fáciles de atender el mismo día que lleguen el mismo día de traslada y si es posible, por la urgencia también, por el tipo de denuncia, pero pues ese mismo día se puede hacer la verificación o la fiscalización. Hay otras que se da un plazo mayor en función de que se tiene que recopilar información, buscar expedientes administrativos, que son por una denuncia administrativa, o algunos otros pasos adicionales a desarrollar. Pero eso se valora de acuerdo al tipo de clasificación que se tenga, también tenemos denuncias en relación con la ley de control de tabaco en efectos nocivos, ahí un correo y número de teléfono donde la gente puede hacer esas denuncia que son atendidas de manera muy cercana, se tiene dando atención desde nivel central como atención por parte de las áreas rectoras de salud del ministerio y en esas somos muy consecuentes porque es pues un producto de un interés importante. Entonces acá, también se está trabajando con algunas otras instituciones, tanto la Fuerza Pública como por ejemplo la Policía Municipal y ahora que mencionaba el tema que se dijo que se esperaba manejar de manera conjunta con todos los ministerios o las instituciones que tienen que ver con el comercio ilícito, entonces también ya se han hecho convenios o se tienen también gestores para degradar algunos productos muy básicos, el tabaco es uno de ellos y se está procurando bajo esta línea de competencias interinstitucionales ver cómo podemos orientar mejor un objetivo ideal y sobre todo, que todos podamos participar en este problema que nos afecta no solo al Ministerio de Salud, sino a cada uno de ustedes. Aquí tenemos a veces publicidad engañosa, a publicidad que van más allá de lo que deberían estar, valga la redundancia publicitando algunas empresas o luego la promoción de ciertos productos. Los patrocinios que se hacen en función de eso, en caso, por ejemplo, ahora tenemos muchos problemas con los vapeadores o también las visitas que se deben de realizar a algunos comercios que no tienen el permiso sanitario y están vendiendo productos

de esta naturaleza, entonces se atienden estas denuncias de manera muy cercana para tratar de minimizar el impacto que pueda tener en la salud de la población. Aquí hay un formulario específico donde la persona, son cinco hojas que se tienen que llenar y él define si lo quiere hacer de manera personal o de manera confidencial, a veces ingresan a un correo que es ya de manera sino anónima y el tratamiento de cada una de ellas es diferente. Si tenemos denuncias de aspectos muy administrativos, de lo interno del ministerio, que alguien indica que tiene conocimiento que están haciendo de manera anómala tramitación de permisos sanitarios y funcionamiento, eso se maneja de manera muy diferente a las denuncias, que por ejemplo ingresan de que, en el local tal, del cierto centro comercial están vendiendo productos que no tienen el permiso correspondiente. Y hay unas que se manejan de manera apropiada con los niveles regionales o locales y otras que se manejan a lo interno, incluso desde una perspectiva legal para ver que tanto tenemos nosotros que tenemos que avanzar en esos temas específicos, por lo que se procura no solo la atención, sino que la denuncia sea transparente, efectiva y que tratemos de minimizar el impacto de problemas de internos, que no vaya a afectar la lógica del manejo propio que le damos al usuario. También lo que son plataformas virtuales, por eso le preguntaba a la compañera, en la presentación anterior les había contado que hay ciertas acciones que se han desarrollado a nivel interno, que por ejemplo tenemos antecedentes problemática de comercio digital, cada uno de ustedes ha visto como la venta de medicamentos, hemos ido identificando publicaciones Instagram y algunas plataformas como Mercado Libre y páginas con dominios privados, (ininteligible), porque nos damos cuenta que están vendiendo productos, medicamentos falsificados, que tiene una importancia tácita en salud pública, se les pone mucha atención y se da seguimiento cercano. Ha habido un aumento, hemos ido trabajando con Justicia y Ministerio Público, porque sobre todo cuando tenemos dominios privados es cuando tenemos mayores problemas acá, porque ya es una plataforma que tiene más de registro interno y debemos hacer una denuncia, pero para ellos el proceder no es solo con la advertencia sanitaria, sino que tenemos con contar con una orden judicial para poder hacer toda la tramitología ante el Ministerio Público para ver si se puede descolgar del internet esta plataforma o lo que se está vendiendo. -----

Melissa Rodríguez Araya: ¿Cuál es la jurisdicción, Cibercrimen? ¿Es Cibercrimen o es otro tipo de fiscalía? -----

Bernny Villareal: Yo creo que es en la parte de Cibercrimen, pero este lo hace de manera directa, la parte legal nuestra de la dirección de productos de regulación de interés sanitario, y entonces se han hecho convenios para tratar de ver cómo lo podemos hacer una forma más expedita. Porque siendo que son fármacos, si nos preocupa mucho porque allí nos encontramos fármacos para regular la presión arterial que no están registrados ni describe los principios activos que son requeridos para enfrentar un problema de salud de esa naturaleza. Entonces hemos ido trabajando con acciones realizadas desde el 2019 se metieron una página especial para ver perfiles, de páginas, para preservar la regla normativa sanitaria, ya que hay mucha competencia, también se evaluó la normativa nacional, se estableció por parte de nosotros el ente pertinente para poder hacer ese tipo de tramites. Si se pudo trabajar de manera muy cercana con ellos para eliminar algunas ventas que se realizan a través de Facebook también de mercado libre. Se ha establecido también plataformas como mercado libre, cercanía para tratar de valorar algunas ventas que se han hecho de producto de interés sanitario, ya sean alimenticios o farmacológicos, que son como los que más, pues nos afectan porque, ha sido un poco menor en lo relativo a la venta de bebidas alcohólicas o de cigarros, pero en sí, de interés sanitario o alimenticio si ha sido lo que se ha podido documentar. Entonces se ha tenido acercamiento a ciertos dominios sobre todo esos que terminan en "cr", pero muchos de estos si indica que requerimos por parte de un juez una resolución para poder empezar el proceso. Ahí tenemos uno, creo que es en Limón y encuentra abierto todavía desde hace como un año y medio, por la dificultad que se tiene, sobre todo en ese tipo de dominios, más que son de empresa registradas, es un poco más difícil acceder.-----

Gerardo Lizano: ¿y tienen que poner la denuncia en el Ministerio Público? -----

Bernny Villareal: Por ejemplo, si es un producto de interés sanitario o fármaco, la dirección de regulación de interés sanitario pone la denuncia cuando tenemos ya un expediente, que ya hemos ido

activado un protocolo para poner la denuncia, para poder atenderla y darle seguimiento pertinente, para ver que se puedan descolgar de estas plataformas, estos productos que son nocivos para la salud. Por ejemplo, en el 2022 ya se logró un procedimiento interno, en el cual ya se capacitó a la gente, de esta dirección como regional y local, para tener conocimiento, pero eso es alguien que, a nivel regional o local, manda un screenshot o un pantallazo diciendo “encontramos esta venta en Facebook tal producto y pareciera que es un producto no tiene registros”, para que nosotros hagamos la revisión a lo interno, revisemos si realmente tiene el registro o no. Si es una compañía, una empresa, o alguien particular para ver si tiene permiso sanitario, sino, pues mandamos de vuelta a la dirección regional, o a la jefatura pertinente para que ellos se encarguen de ir a hacer la visita de fiscalización, seguimiento e incluso de tramitología de ordenes sanitarias de prevenciones en caso de que sea en algún comercio específico y entonces se reportan también los incumplimientos por parte de ellos, si hay algún incumplimiento, se reportan a la dirección de regulación y es allí cuando a través de toda esa serie de investigaciones y de documentación que fundamenten el trámite realizado, poder poner la denuncia ante el Ministerio Público. Como les decía en esos reportes importantes, que sea conforme a las ordenes sanitarias, (ininteligible) Por ejemplo, como resultados, que el Convenio con algunas plataformas y redes sociales ha funcionado de manera positiva; en el 2024 se lograron sacar de funcionamiento 143 perfiles con publicaciones en plataformas virtuales y esperamos para este 2025 poder llegar a un total de al menos 240 perfiles o publicaciones que se puedan eliminar a través de estos convenios que hemos hecho con estas plataformas. Pareciera que es muy poco, pero si nosotros dentro de esos 143 hemos descolgados del internet productos que puedan afectar la salud de cualquier persona, es un logro importante haberlo bajado y las páginas web con dominio privado son las que más problemas hemos tenido porque necesitamos en una denuncia apoyo de un juez para poder con ese respaldo legal y tramitar que esa página o que ese dominio se pueda eliminar de internet y es un poco más engorroso. Aquí un ejemplo de plataformas virtuales, que se hicieron reportes de esta publicación que estaba (ininteligible) que es para la presión y afecta a nivel cardio vascular y se dio toda la atención pertinente, a través de estos convenios y aquí importantes, que eso no solamente afecta (ininteligible) sino que muchas veces (ininteligible) un producto que puede (ininteligible) la administración y al final (ininteligible) bajado este producto, porque en la población se podía ver afectada en virtud de si eso sería con la (ininteligible) se seguía vendiendo el producto a niveles de (ininteligible) porque como les digo, ya no solamente considero un producto farmacológico que tiene que ver con la atención de la presión arterial sino que tiene un amplio uso que va más allá de esto y pueda afectar la vida de la persona, maso menos esto hemos ido trabajando este tipo de situaciones, de comercio lícito de productos a nivel tanto físico como a nivel internet.-----

Gerardo Lizano: Me llamo la atención y no es hacer un comentario de que estoy en contra de que tenga un enfoque tan fuerte por hacer cumplir con la parte de la ley 9098 sobre el tabaco, pero si lo que veo es un enfoque muy fuerte hacia eso, pero no un enfoque tan fuerte a otras categorías, que también tienen un problema, licores adulterados. Veo un enfoque muy fuerte en los recursos, de hecho, tiene todo un apartado específico para el tema del control del tabaco y no lo veo mal, pero no es tan parejo para las demás, porque cuando más de una vez en el comité técnico lo hemos hablado y se le pedido ayuda, apoyo para ciertas cosas con el Ministro de Salud dicen “es que nosotros no somos policías, necesitamos alguien que nos acompañe esto y el otro”, pero cuando son sobre el tabaco ahí va, se hace automáticamente, a lo que leo ahí el acercamiento y la coordinación interinstitucional con quien allá que hacerla, pero si son otras categorías no necesariamente, porque es lo he visto en la historia de los últimos años del Ministerio de Salud. Entonces me preocupa un poco, me parece genial y pueden seguirlo haciendo, pero que yo vea parejo para otras categorías-----

Bernny Villareal: Ahora que lo menciona, ayer precisamente estábamos valorando la regionalización de controles de diferentes tipos, uno de ellos era el licor, pero la dirección de regulación es la que también ve los permisos de funcionamiento y es la que hace las regulaciones, de los grupos de las bebidas alcohólicas, entonces si se lleva la atención de esos productos y cuando hay alguna denuncia en relación con esto la misma dirección es la que se encarga de manera cercana de atender el tema. Y ahora lo que

estamos logrando es que ya no solamente sea la dirección de inteligencia central, ayer justamente estábamos hablando de la estrategia que se va utilizar para que ya sea a nivel regional de manera muy cercana, entonces tanto alcohol y algunos otros productos que tienen como fortalecimiento de productos como azúcar, arroz, cosas así, que también desde nivel regional que vaya dándole seguimiento a esos temas porque son los que están más empapados por cercanía, ellos saben dónde está que, para abordar mejor la situación, más reciente que sean ellos también los que nos colaboren a llevar (ininteligible) tabaco y grupos alimenticios, poquitas bebidas alcohólicas. Precisamente en bebidas alcohólicas hablábamos era tratar de ir visualizando o priorizar en aquellos centros o empresas o establecimientos que documentáramos productos que no tienen registros sanitarios y también los que tienen reiteración en advertencias sanitarias, ordenes sanitarias que se hayan identificado, para tratar de ser vigilantes, estar haciendo las cosas de manera correcta y ampliarlo, a otros productos de manera aleatoria para que no sea dirigido al área administrativo, sino que podemos tener valoraciones estadísticamente significativas y que no se hacen solo porque alguien tuvo un problema sanitario con un producto específico y no caerle a esa empresa si no a todas las que lo comercien y se está planteando entonces ahora que sea un poco también a nivel regional-----

Ricardo Huertas: Viendo también la plataforma que tiene el Ministerio de Economía al crear un registro para atender las denuncias y el sistema de Denuncie Ya!, pareciera que esta forma es más engorrosa, ingresar correo, la trazabilidad no es tan amigable, un poco la preocupación que traemos es cómo montamos a través de una forma expedita que sea más amigable para los ciudadanos, hay un plan, un proyecto para generar la plataforma de denuncias-----

Bernny Villareal: Sí, ya está trabajando incluso con la nueva dirección de transformación de salud interna, para que toda la parte que hoy hacemos de manera física, tanto en eso como en otros trámites que se generan a nivel institucional, se hagan de manera digital para que tengamos herramientas más fáciles para el administrado. Incluso ahora ustedes vieron en la entrega del premio que hizo por el VUI, nosotros obtuvimos prácticamente 40% de esos premios en virtud de que hemos ido tratando de trasladar todo lo que tenemos físico a plataformas digitales, para facilitar el registro nacional y atención de sus requerimientos. -----

Ricardo Huertas: Con respecto al tema de los convenios con las plataformas y las publicaciones creo que también ustedes son pioneros al tener un convenio de este tipo, para traer abajo publicaciones, creo que es muy importante que podamos un contar un poco más con estos convenios para que se puedan ampliar a otros Ministerios, aquí también identificar cuáles son esas barreras, para traerse abajo los dominios privados que usted mencionaba, y ver también como desde esta comisión podemos proponer un procedimiento mucho más expedito para que (ininteligible). Cada vez más el medio electrónico es el medio para el comercio ilícito y ahí tenemos una herramienta importante. -----

Rudolf Lücke Bolaños: A mí me interesaría, vamos a ver es un correo, pero no se genera una base de datos, un expediente, algo similar, como esto que veíamos que me tienen en el MEIC desde el 2015 los registros de las denuncias, eso se tiene-----

Bernny Villareal: Sí, en cada dirección, como se clasifican la tipología, cada dirección lleva entonces su récord de cual es una denuncia que tiene-----

Rudolf Lücke Bolaños: Pero no hay como agregado, no sería como ir a-----

Bernny Villareal: Dependiendo del tipo de denuncia entonces tenemos en cada dirección, el registro digamos de las denuncias atendidas y también a nivel regional-----

Rudolf Lücke Bolaños: Y en ese caso si llegan denuncias que no corresponden, que ustedes algo como lo que vimos ahorita en el MEIC que uno diga "bueno, esto en realidad debiera de trasladarlo a otra institución competente"-----

Bernny Villareal: Sí, por ejemplo llegan denuncias que corresponden, no sé a MINAE, entonces nosotros solamente decimos a la gente que no es nuestro, sino yo, por ejemplo, ahora aquí esto yo trato de decirle a los asesores o incluso los de las unidades que veamos con quién es que se tiene que atender eso, entonces tratamos de canalizar de la mejor forma le devolvemos esta información al administrado, a la empresa o a quien sea pertinente, pero le indicamos con quién corresponde atender

este tipo de denuncia cuando lo logramos documentar. Es decir, a veces nos llega la denuncia, nos llega a nosotros, pero no es nuestra, sino del Ministerio de Educación, entonces tratamos de contactar a ver con quién el Ministerio de Educación se tiene que atender el tema y ya decimos bueno, se puede adjuntar personas al correo, que es quienes manejan la temática de manera específica para que la gente tampoco anden buscando por todos, cuando lo podemos hacer. cuando lo desconocemos, pues por lo menos les orientamos, de cuál es la institución o el Ministerio que debe atender y si por ejemplo tenemos el conocimiento que decir que es algo que nos lo pasan a nosotros y es SENASA de una vez copiamos a SENASA para que sepa que hay una denuncia en ese sentido-----

Rudolf Lücke Bolaños: Sí, es que pienso que algo o un valor agregado interesante que estamos viendo es ese intercambio de la información, cuando me llega una denuncia que no me corresponde, pero tal vez que idear alguna forma de que se le dé un seguimiento en conjunto, que se pueda tener un expediente sobre esa denuncia que no sea simplemente el descargo de “no, es no es de nosotros”, porque puede ser que sea compartido, que sea que tengan algo más-----

Bernny Villareal: vieras que cuando son denuncias compartidas, lo que hacemos es través de la dirección que maneja la temática específica, procuramos establecer una reunión si es algo muy básico, entonces simplemente lo trasladamos y decimos con quién es que debería de tramitarse eso, pero si es algo relevante para para la población, entonces lo que hacemos es que más bien establecemos o coordinamos una reunión con la otra institución para que no se quede la denuncia en el aire y entonces enmarcamos a ver cuál es la competencia de cada uno para poder brindarle al administrado una mejor solución-----

Rudolf Lücke Bolaños: Verdad que pueden ser anónimas, públicas o confidenciales-----

Bernny Villareal: Algunas pueden ser presenciales, yo voy al área rectora, a la dirección regional o al nivel central y pongo la denuncia de manera personal y digo “soy yo”, hay unas que se hacen presencial y ahí mismo digo que quiero que sea confidencial, otras que se hacen de manera digital confidencial, porque requiere que sean confidenciales y otras de forma anónima de manera digital-----

Rudolf Lücke Bolaños: de manera digital por correo. -----

Luis Diego Weisleder: Vamos a hacer un pausa-----

Rudolf Lücke Bolaños: Por temas de tiempo y de forma, vamos a hacer una moción de orden para recibir en la Comisión a personal del Observatorio de Comercio ilícito y la presentación con relación al manejo de las denuncias del Ministerio de Agricultura se pasaría para la próxima sesión. ¿Están de acuerdo? Rudolf Lücke Bolaños, de acuerdo-----

Patricia Rojas: Patricia Rojas, de acuerdo-----

Sergio Zúñiga: Sergio Zúñiga, de acuerdo-----

Ricardo Carvajal: Ricardo Carvajal, de acuerdo-----

Gerardo Lizano: Gerardo Lizano, de acuerdo-----

Rudolf Lücke Bolaños: De acuerdo, de forma unánime aprobamos este acuerdo. Buenas tardes, muchas gracias por venir, tal vez comentarles ahí disculpen el atraso, se extendió un poco la sesión, la idea es que tengan alrededor de unos 15 minutos, nosotros por temas de quórum también ocupamos estar todos, entonces ese es el tiempo que tenemos y más bien les agradecemos y el espacio. -----

Rocio Quirós: Mucho gusto, mi nombre es Rocio Quiros y la Licenciada Melisa Mora, nosotras somos abogadas, representantes de marca que vemos asuntos de propiedad intelectual. -----

Melissa Mora: Nosotros lo que nos abocamos exactamente es la persecución penal, de delitos en contra de la propiedad intelectual en estos momentos estamos aquí, más que como un interés particular de las marcas, es un tema fiscal de una problemática nacional dos meses para acá, nosotros los que vemos en materia de delitos en contra de la propiedad intelectual son falsificaciones de marcas, que abarcan desde el área deportiva, medicamentos, suplementos alimenticios, productos de tecnología y demás. Uno de los temas más relevantes y que hemos venido acotando, nuestros esfuerzos en estos momentos de abordan en dos campos en conformidad con la ley 8990 de la ley de observancia, número 1 es medidas sin tutela y número dos a través de las denuncias penales específicamente, el año pasado hemos hecho grandes esfuerzos en el plan y el año pasado quisimos establecer un índice público que

se logre ver el impacto en las medidas que este gobierno desea. En una zona cerca del pueblo en la que fue la primera vez en Costa Rica, nosotros hemos venido de la mano con una problemática de crimen organizado, que se hace internacional o a nivel nacional, con muy poca anuencia o aceptación del Ministerio Público, hasta este caso específico. En este caso en específico durante el allanamiento que debía durar 6 horas, duró prácticamente 4 días seguidos por lo que encontramos. Encontramos específicamente tenis, un mar de tenis en una bodega subterránea, y dentro de cada uno de los tenis había rollos en efectivo, más de cien millones de colones en efectivo, más de doscientos mil dólares en efectivo todos dispersos en cada uno de estos zapatos. Además, se encontró muchas personas condición ilegal, cada uno se decomisaron celulares, computadoras, tenían sistemas de vigilancia, el lugar estaba sumamente vigilado, por la organización, en estos momentos se encuentra en investigación, pero es la primera vez en Costa Rica, que un caso de propiedad intelectual se hace uno de legitimización de capitales. Nosotros hemos venido, este es un tema que a pesar de la cantidad de obstáculos que hay, estamos claramente identificando que esto es un delito fácil que está financiado otro tipo de delitos. Para ustedes no es noticia, que al día de hoy a nivel nacional estos temas, nosotros si tenemos clarísimo que no es más que una forma de financiamiento de un delito, que lamentablemente (ininteligible) ha tenido muy mala fama a través de los años y ha tenido muy poca importancia a nivel político, incluso de las diversas entidades involucradas. Pero nosotros si creemos que es un tema que hay que poner sobre el tapete y exigir un poco, más bien ser parte de la búsqueda de la solución de estos temas que hemos venido trabajando (ininteligible) de interés privado, a todo esto, es importante aportar que este tipo de delitos, son delitos de acción pública a instancias privadas. Nosotros requerimos del apoyo de las autoridades para poder evitar y poder hacer esta persecución penal, sin esto nosotros no podemos, por más esfuerzo, por más colaboraciones con medios internacionales, nosotros no podemos actuar. Entonces esto es un tema que hemos venido trabajando arduamente (ininteligible) para formalizar, pero ver cómo ha cambiado el escenario en estos 8 meses, (ininteligible) Cual el abordaje que hemos hecho en estos momentos, las soluciones que vemos, parte de las propuestas y solicitudes, para incluirlo en algún plan de trabajo, esto lo vemos en 2 actos, lo vemos como medidas en frontera, en aduana y si no en la calle. En estos momentos los allanamientos, todas las saturaciones ya sabemos (ininteligible) el tema de los allanamientos cada vez ha sido menor y por otros temas prioritarios, los delitos los ve la fiscalía de delitos varios que a su vez que por una serie no menos importantes que los nuestros, tal vez de más transcendencia. Que nos queda en estos momentos, el tema de medidas de fronteras y tema de aduanas, para compararlo incluso por un tema de economía procesal en los procesos salen menos costosos para (ininteligible). En el pasado hemos ido trabajando, en Costa Rica no tiene a nivel de aduanas un registro oficial de titulares de marca, que es con el derecho comparado varios países que lo tienen instaurado de manera oficial, que permita al funcionario aduanero bajo una presunción de identificar un posible cargamento falsificado, que nos (ininteligible) en estos momentos como hemos venido operando nosotros presentamos nuestra legitimación un poder que nos acredita como titular de marca ante la aduana (ininteligible) no solo lo presentamos en oficinas centrales, nos aseguramos que el país tenga información de contacto con la misma información, hemos visto una dificultad muy grande en el (ininteligible) hemos hecho un centro de abordaje y mire, señor, en recibido notificaciones en mercado nuestras investigaciones nos dicen que los contenedores están entrando y cuando vamos a realizar la información de contacto o una letra o porque no hay un mecanismo oficial. Por lo que un valor agregado tenemos una valoración muy alta de funcionarios, incluso de la propuesta de nosotros es tratar de tener una relación cercana, dando capacitaciones y lamentablemente del todo no se nos ha permitido hacer capacitaciones presenciales, únicamente virtuales. Nosotros entendemos que una de las partes, nosotros somos colaboradores en persecución de los delitos y que estamos anuentes a poder colaborar, pero hemos hecho capacitaciones virtuales y no se conectan los funcionarios, no prenden cámara para empezar, entonces no sabemos qué tipo de información, quien está conectado y de verdad he visto lamentablemente desinterés, que se involucren y del peligro que se está incurriendo. -----

Rocío Quirós: Bueno, para nadie es un secreto que hoy las calles están inundadas, no solamente de zapatos o ropa, sino que también hay medicamentos, licores y otro tipo de productos característicos es

serio que con solo caminar 200 metros podemos no solo ver zapatos falsificados, si no que ve cigarros, ve otro tipo de productos que están ahí a la libre. Como explicó la licenciada Melisa el objetivo es poder atacar desde aduanas, poder detener lo que ingresar al país. ¿Por qué? Porque muchas veces presentando la denuncia en el Poder Judicial aparte de que tienen un montón de casos más, cuando ya llegamos a la tienda que denunciemos resulta que ya la tienda no existe. O lo que nos ha pasado es recoger 500 pares de zapatos impares, que quiere decir eso, que la bodega está en otro lado. Si nos ha pasado, cuando llegamos a la tienda cuando ya la situación caducó. O está cerrada la tienda o ya no existe la cantidad de mercadería que pensábamos o el aviso de la cantidad en existencia, porque por supuesto tienen sus bodegas, la idea es detenerlo desde aduanas, entonces nosotros traemos cuatro propuestas en específico en fronteras, para ver la posibilidad si ustedes pueden incluir en agenda la que sea más viable desarrollar. Una de esas es la introducción de registro de titulares de marca, dentro de los sistemas de alguna forma para evitar o más bien para facilitar al funcionamiento que tiene que revisar mercadería que nos pueda avisar, nosotros como decía la licenciada Melisa es un delito de acción pública perseguida a la instancia privada, entonces nos necesitamos los dos, tanto el funcionario judicial, funcionario aduanal, policía de control fiscal, requiere de nuestra colaboración para poder llevar adelante la denuncia, sin las dos partes no se puede. Esa es una propuesta para ver de qué forma incorporamos este registro de titulares a los sistemas para que sea más fácil la localización. El segundo punto es que nosotros tenemos identificados hasta el momento algunos importadores recurrentes, entonces, como podemos incluir eso en los sistemas para que en el momento que ingresen bajo estos nombres, sabemos que son muchísimos más, porque lo que detenemos es el 0,01% anual de todo lo que ingresa, cómo incluir esos nombres al sistema para el momento en que ingresa, por reincidencia o de alguna forma en el que salga el nombre a relucir de personas, mire ya está denunciado por causa penal, por tipo de crimen, etc, hasta la identificación personal de cada uno de estos tenemos. Entonces podríamos facilitar esa información para ver cómo podemos hacer para incluirla. La tercera propuesta es a nivel, como decía Melisa de capacitaciones presenciales, porque es un asunto más de concientización al funcionario de que esto no es un asunto de importación de zapato falsificado, tiene un contexto más allá, estos procesos se están viendo como legitimización de capitales, aparte, que al día de hoy nadie se ha hecho responsable de la cantidad de dinero que recogimos, nadie se ha apersonado y la cantidad de más de 36 teléfono celulares y ahí están, nadie se ha presentado en siquiera unos de los vendedores decir “me los devuelve” porque no es como que está escondida, ahí está, el OIJ termino de recoger la mercadería el jueves en la noche, todo se pasó a las bodegas y para el sábado ya estaba abarrotando las bodegas y estaban como si no hubiera pasado nada, quieres decir eso que tienen bodegas paralelas donde guardan toda la mercadería. Esta capacitación a los funcionarios es para concientizar esto no es un asunto de recoger zapatos o recoger el camisetas, es un asunto de a nivel nacional que todos los perjudica. Nosotros, en este caso en particular tuvimos un problema porque logramos demostrarle al señor Juez Penal de San José que esta mercadería es tóxica es tóxica, no podemos convertirla en nada más porque no se puede convertir está hecho de materiales que si se someten al calor, producen gases tóxicos, entonces no podemos convertir en nada, queríamos hacer pupitres, queríamos hacer bloques de concreto para casas de interés social, no pudimos convertirlo en nada, hubo que destruirlo y usar como materia prima para las cementera. Entonces imagínense estas cosas en los pies de los niños a futuro que va a caer.-----

Luis Diego Weisleder: Sí, no, solo para decir que ya pasaron los 15 minutos, qué pena. Y es que Don Sergio se tiene que retirar, qué pena-----

Rocio Quesada: Y la última propuesta de nuestra parte es ver de qué forma poner la rotación de personal en las aduanas para que esta persona que se encarga de tener porque es una única persona aparentemente, de qué forma podemos tener un contacto más cercano a ellos, muchísimas gracias por escucharnos, estas serían nuestras cuatro propuestas concretas nuestras, ustedes como instituciones, saben cuáles son las más viables, cuales no podría ejecutarse y la idea es que se lleve a cabo algún plan para que pueda llegar a buen fin. Cuenten con nuestra ayuda y colaboración para cualquier consulta y muchísimas gracias por el espacio-----

Rudolf Lücke Bolaños: A usted las gracias, vamos a tomarlo en cuenta. -----

Luis Diego Weisleder: No hay tiempo. -----

Cristian Montiel: Tal vez un comentario de un minuto. -----

Luis Diego Weisleder: Tal vez cerramos la sesión, es que Don Sergio se tiene que ir. Sí cerremos. ----

Rudolf Lücke Bolaños: Ok tal vez el acuerdo es la Comisión Mixta Contra el comercio ilícito da por recibida la presentación de la señora Melissa Mora Martínez, Rocío Quiros Arroyo del Observatorio de Comercio ilícito, Rudolf Luke viceministro de Ingresos, de acuerdo. -----

Patricia Rojas: Patricia Rojas, de acuerdo-----

Sergio Zúñiga: Sergio Zuñiga de acuerdo-----

Ricardo Carvajal: Ricardo Carvajal de acuerdo-----

Gerardo Lizano: Gerardo Lizano de acuerdo-----

Rudolf Lücke Bolaños: Finalmente, confirmando que no hay más temas que tratar y al amparo al artículo 56 del área general de administración pública, asume toda la actuación, la firmeza de los acuerdos tomados en esta sesión. El acuerdo sería el siguiente, la Comisión Mixta Contra el Comercio Ilícito acuerda tener como firmes todos los acuerdos formados durante la presente sesión para su debida notificación y ejecución en caso de que así proceda, Rudolf Luke viceministro de Ingresos, de acuerdo-

Patricia Rojas: Patricia Rojas, de acuerdo-----

Sergio Zúñiga: Sergio Zuñiga de acuerdo-----

Ricardo Carvajal: Ricardo Carvajal de acuerdo-----

Gerardo Lizano: Gerardo Lizano de acuerdo-----

Rudolf Lücke Bolaños: Al ser las 12:26 h del miércoles 22 de enero del 2025 y al no haber más temas por total, se levanta la sesión ordinaria este, la primera del 2025 de la Comisión Mixta contra el comercio ilícito, los documentos de respaldo y la grabación que dan en el expediente de la presente sesión. Muchas gracias. -----

Rudolf Lücke Bolaños Viceministro de Hacienda	Patricia Rojas Morales Ministerio de Economía, Industria y Comercio
--	---

Ricardo Carvajal Huertas Representante Cámara de Comercio	Sergio Zúñiga Representante UCCAEP	Gerardo Lizano González Representante AMCHAM
---	--	--

----- ÚLTIMA LÍNEA -----