

## CAPÍTULO IV

### De la Dirección de Apoyo al Consumidor

Artículo 20. —Esta dirección será la encargada de proponer y ejecutar las políticas y acciones necesarias para la tutela de los intereses legítimos y la defensa efectiva de los derechos del consumidor, la cual para alcanzar sus objetivos realizará las siguientes funciones:

- a. Definir prioridades y dar seguimiento a las metas establecidas mediante la formulación del Plan Operativo Anual establecido para la Dirección del Consumidor y velar por que los distintos servicios y productos que se ofrecen, respondan a las necesidades y requerimientos detectados, con la finalidad de contribuir en el alcance de la misión y el cumplimiento de las políticas institucionales.
- b. Dirigir estudios y análisis de las normas y leyes que regulan la actividad comercial con el fin de detectar posibles distorsiones que puedan potencialmente afectar al consumidor, y presentarlas a las autoridades superiores con el fin de que se cuente con los elementos técnicos suficientes para la toma adecuada de decisiones.
- c. Coordinar y evaluar los resultados de las políticas y programas bajo su responsabilidad, desarrollando diversas actividades, con la finalidad de medir el impacto de los mismos y recomendar los cambios o ajustes requeridos para el alcance de los objetivos institucionales y nacionales.
- d. Conducir los esfuerzos y recursos materiales hacia el cumplimiento específico de las metas y objetivos, evaluando el desempeño global de los funcionarios o equipos de trabajo ubicados en los procesos y proyectos bajo su dirección, siendo el responsable del control de las actividades realizadas por sus colaboradores.
- e. Desarrollar, aprobar y ejecutar planes de acción, evaluando y elaborando propuestas dirigidas al mejoramiento de las relaciones de consumo, a fin de apoyar a los consumidores mediante la realización de actividades específicas.
- f. Promover, elaborar y supervisar planes y proyectos de apoyo al consumidor, coordinando la ejecución de propuestas y supervisando la ejecución de acciones en materia de capacitación, divulgación, información, educación, análisis y verificaciones de mercado, para fortalecer las estrategias que permitan una efectiva defensa de los derechos e intereses legítimos de los consumidores.
- g. Coordinar actividades que coadyuven a mejorar métodos y procedimientos de trabajo, analizar y resolver problemas que se presentan en el desarrollo de las labores y proponer políticas, planes, programas y proyectos de su competencia.
- h. Definir los requerimientos económicos, recursos humanos, materiales, equipo e infraestructura necesaria para la ejecución de las actividades, velando por el eficiente y eficaz uso de éstos con el fin de maximizar su aprovechamiento.
- i. Rendir cuentas de su labor ante el Despacho Ministerial, así como ante otras instituciones y dependencias cuando se requiera, promoviendo una cultura de control interno.

- j. Representar a la institución ante comisiones, comités, grupos de trabajo, seminarios, talleres, nacionales e internacionales en materia de consumo, o en aquellos donde discutan los derechos e intereses legítimos de los consumidores.
- k. Coordinar acciones con entidades y organismos nacionales e internacionales para crear lazos de cooperación en torno a la protección al consumidor con la finalidad de avanzar de forma sistemática y consolidar aspectos fundamentales en esta materia.

Artículo 21.—Organización. Para cumplir con sus funciones, la Dirección de Apoyo al Consumidor estará organizada por los siguientes Departamentos:

- a. Departamento de Apoyo a la Comisión Nacional del Consumidor.
- b. Departamento de Políticas y Análisis de Consumo.
- c. Departamento de Plataforma de Apoyo al Consumidor.

Artículo 22.—Departamento de Apoyo a la Comisión Nacional del Consumidor (DETA). Este Departamento fungirá como Unidad Técnica de Apoyo a la Comisión Nacional del Consumidor, en los términos descritos en la ley 7472, cumpliendo las siguientes funciones:

- a. Proponer a la Dirección un Plan Operativo Anual del Departamento.
- b. Fungir como Unidad Técnica de Apoyo a la Comisión Nacional del Consumidor en los términos descritos por la ley 7472.
- c. Citar a las partes en conflicto a una audiencia de conciliación para procurar avenir a las partes en un arreglo de conformidad con lo preceptuado por la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.
- d. Tramitar e instruir las denuncias presentadas ante la Comisión Nacional del Consumidor por incumplimiento de los derechos del consumidor y deberes de los comerciantes señalados en la ley N° 7472, mediante los procedimientos administrativos ordinarios y sumarios que al efecto se establecen.
- e. Tramitar las gestiones de cobro o de cumplimiento de las resoluciones de la Comisión Nacional del Consumidor, ante los órganos respectivos con el fin hacer efectiva la ejecución de lo ordenado por la Comisión Nacional del Consumidor en sus resoluciones.
- f. Dar respuesta a recursos de amparo presentados en contra de las actuaciones de la Dirección de Apoyo al Consumidor y de la Comisión Nacional del Consumidor.
- g. Responder consultas de órganos públicos, judiciales y administrativos realizadas ante actuaciones de la Unidad Técnica, la Comisión Nacional del Consumidor o por tratarse de temas de interés y atinentes a protección del consumidor.

Artículo 23.— Departamento Políticas y Análisis de Consumo (DEPAC):  
Tendrá a su cargo el desarrollo, impulso y promoción de una cultura de consumo, en busca de fomentar el sentido crítico y racional de la sociedad civil con respecto a sus decisiones de consumo, cumpliendo las siguientes funciones:

- a. Proponer a la Dirección un Plan Operativo Anual del Departamento.
- b. Formular, promover, apoyar y ejecutar programas de educación para el consumidor, y para los demás agentes económicos que intervienen en la relación de consumo, con el fin de lograr el cabal cumplimiento y respecto de lo establecido en la Ley de la Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.
- c. Coadyuvar con el Ministerio de Educación Pública en la inserción de los temas de protección al consumidor en los programas de estudios para primero, segundo y tercer ciclos de acuerdo con lo dispuesto por el transitorio IV de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.
- d. Promover la realización de foros, talleres, charlas y programas académicos permanentes en materia de consumo, para lo cual coordinará acciones con entidades de educación superior, de tipo técnico o de diversa índole según corresponda.
- e. Establecer programas orientados a fortalecer la educación formal e informal en materia de protección al consumidor con el fin de mejorar la aplicación y comprensión de los derechos e intereses legítimos de los consumidores para lo cual coordinará con entidades públicas y privadas.
- f. Promover y apoyar la formación de grupos y organizaciones de consumidores, de conformidad con lo establecido en la Ley de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y su reglamento. Para ello promoverá dentro de otras organizaciones de la sociedad civil, la formación de dichas organizaciones realizando la coordinación necesaria ya sea con la Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad, ya sea con otras entidades u otras organizaciones similares, con el fin que en ellas se establezca una red de apoyo en materia de protección al consumidor.
- g. Apoyar a las organizaciones de consumidores en la gestión para la divulgación, tutela y defensa efectiva de los derechos e intereses legítimos del consumidor, procurando su participación en los procesos de decisión que los afecten.
- h. Llevar un registro de las organizaciones de consumidores existentes en el país.
- i. Ejercer las competencias de registro, autorización y control, que en materia de ventas a plazo establece la ley N° 7472 y su reglamento.
- j. Diseñar y desarrollar los programas de investigación y verificación de mercados, así como la metodología para su realización,

incluida la selección, la segmentación del mercado y el diseño de los instrumentos por aplicar.

- k. Realizar las investigaciones y verificaciones de mercado ya sea de oficio o a solicitud del despacho ministerial u otras dependencias con el fin de proteger los derechos e intereses legítimos de los consumidores.
- l. Constatar la información proporcionada al consumidor en los productos y servicios y en la publicidad de los mismos, procurando con esto que de estipule de manera clara, veraz y oportuna, en los términos descritos por la Ley 7472.
- m. Realizar muestreos aleatorios y estadísticos con la finalidad de verificar el ajuste de los bienes y servicios a los reglamentos técnicos de acatamiento obligatorio dentro de las competencias y obligaciones del Área.
- n. Realizar cuando proceda los decomisos y congelamientos de bienes con el fin de prevenir daños irreparables en la salud, medio ambiente y seguridad de los consumidores.
- o. Coordinar con otras instituciones, el desarrollo de las investigaciones y verificaciones de mercado con el fin de fortalecer la política de apoyo al consumidor en el ámbito nacional.
- p. Elaborar estudios comparativos con el fin de mejorar la transparencia del mercado y de eliminar la asimetría en la información.
- q. Medir su impacto sobre el comportamiento de los diversos agentes económicos, por medio del seguimiento de las investigaciones y verificaciones de mercado, a efecto de buscar soluciones a las distorsiones detectadas.
- r. Coordinar con las dependencias respectivas los resultados de las investigaciones a efectos de que se fortalezcan los distintos programas de apoyo al consumidor.
- s. Realizar prevenciones y gestiones necesarias para corregir el incumplimiento de los derechos e intereses legítimos de los consumidores que hayan sido detectados en las actividades realizadas, siempre y cuando no representen un perjuicio o riesgo inminente de daño a la salud, la seguridad y el medio ambiente.
- t. Coordinar con los departamentos técnicos de la Comisión Nacional de Apoyo al Consumidor y de la Comisión de Promoción de la Competencia, informándoles sobre los resultados de las investigaciones y verificaciones de mercado cuando resulte pertinente.
- u. Remitir al Departamento de Plataforma de Apoyo al Consumidor los resultados del análisis sobre las verificaciones e investigaciones realizadas para lo de su competencia.
- v. Coadyuvar en los estudios comparativos periódicos sobre tarjetas de crédito en los términos dispuestos en el artículo 44 bis de la ley 7472.

Artículo 24.— Departamento Plataforma de Apoyo al Consumidor (PACO). Será el encargado de atender integralmente al consumidor, por cualquier medio disponible, con la finalidad de reunir en su solo mecanismo de control todas las consultas, solicitudes de gestión, información y resolución de reclamos, para ello deberá cumplir con las siguientes funciones:

- a. Proponer a la Dirección un Plan Operativo Anual del Departamento.
- b. Administrar la Plataforma de Atención al Consumidor.
- c. Formular, promover, apoyar y ejecutar actividades permanentes y específicas de información dirigidos al consumidor y demás agentes económicos, con el fin de lograr una mejor difusión de una cultura de consumo orientada a la protección efectiva de los derechos e intereses legítimos del consumidor.
- d. Administrar los instrumentos de información y de comunicación generalizada al consumidor, como por ejemplo, datos estadísticos, resultados de monitoreos y verificaciones de mercado, datos jurisprudenciales, referencias documentales en materia de consumo, registros de agentes económicos, etc; con el fin de procurar simetría en el mercado y que el consumidor tenga información oportuna y veraz sobre los elementos que inciden directamente su decisión de consumo.
- e. Promover mecanismos de acceso a la información ágil, eficiente y eficaz en materia de consumo.
- f. Brindar asesorías al consumidor tanto de modo personal como por medio de las vías de acceso remoto para consolidar el perfil de consumidores y ciudadanos concientes y exigentes.
- g. Evacuar las consultas presentadas por los consumidores y brindarle el apoyo en el levantamiento del escrito de denuncia, en cuyo caso, lo remitirá sin mayor dilación al Departamento Técnico de Apoyo a la Comisión Nacional del Consumidor para su trámite de conformidad con los numerales 55 y 56 y concordantes de la Ley de la Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.
- h. Promover el desarrollo de mecanismos de resolución alterna de conflictos y en especial antes del inicio formal del procedimiento administrativo ante la Comisión Nacional del Consumidor.
- i. Realizar las prevenciones y gestiones necesarias para corregir situaciones que pudieren afectar los derechos e intereses legítimos de los consumidores, detectadas en las diferentes actividades desplegadas y que no constituyan una denuncia formalmente instaurada. Esto lo hará siempre y cuando tales situaciones no representen un perjuicio o riesgo inminente de daño a la salud, la seguridad y el medio ambiente, caso contrario coordinará con el Departamento de Políticas y Análisis de Consumo para lo de su competencia.
- j. Coordinar con el Departamento de Políticas y Análisis de Consumo sobre el comportamiento e incidencia de las consultas de los consumidores que sirvan de base, para la elaboración de

programas educativos y la programación de actividades de investigación y verificación de mercado.

- k. Unificar criterios de selección de la información relevante ingresada mediante la Plataforma de Atención al Consumidor, así como de los demás mecanismos que se dispongan para la atención y orientación de los consumidores.
- l. Promover la regionalización de los servicios de divulgación, información y atención al consumidor.
- m. Mantener un servicio de información y documentación sobre las verificaciones e investigaciones realizadas y coordinadas por la Dirección de Apoyo al Consumidor. Tales datos deberán mantenerse al alcance de los interesados por diversos medios, incluyendo la página web.