



Dirección de Apoyo al Consumidor del MEIC informó que proyecto para participación virtual está en proceso

Consumidores solicitan audiencias virtuales para trámite de denuncias

Viernes 03 de Junio 2022. La Dirección de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía, que atiende procesos de denuncias relacionadas con incumplimientos de garantías, contratos, falta de información de productos, publicidad engañosa, cancelación de espectáculos públicos e información general sobre derechos del consumidor establecidos en la Ley 7472, acelera el proceso de audiencias virtuales para la resolución de los casos tramitados.

Así lo respondió esa oficina a la Defensoría de los Habitantes ante la queja de una persona usuaria que requería de una comparecencia virtual debido a que vivía en una zona alejada y además se le hacía difícil poder sacar un permiso laboral para poder participar en una audiencia presencial a inicios del presente año. El MEIC informó que programa estas actividades con al menos 15 días de anticipación, con el propósito que las partes involucradas tomen las previsiones correspondientes y estas audiencias orales y privadas se realizan para presentar las pruebas adicionales que consideren pertinentes.

El MEIC también indicó a esta Defensoría que trabajan en un proyecto que consta de dos etapas: la habilitación legal y la habilitación técnica para la realización de audiencias virtuales. En el primer punto ya se hizo una reforma al reglamento de la ley -vía decreto ejecutivo- que posibilita la realización de audiencias de conciliación y comparecencia oral y privada bajo una modalidad presencial, virtual o bimodal, ello a partir del consentimiento o no de las partes a intervenir en estos procesos mediante videoconferencia.

Por otra parte indicaron que se trabaja en el proyecto de equipamiento de las salas de audiencias para una adecuada participación virtual y se espera que en el presente año pueda ser ya una realidad.

Oficina de Comunicación Institucional

Defensoría de los Habitantes