

SOLICITUD DE INFORMACIÓN NÚMERO 025-05/2018

Requerimiento:

“¿Cómo se brinda la educación de los derechos básicos de los consumidores desde la Dirección de Ciudadanía y Consumo, detallando mecanismos, medios, políticas, etc., a través de los cuales se educa a la población, conforme al Artículo 4 literal “f” de la Ley de Protección al Consumidor?”

Respuesta:

1. La Defensoría del Consumidor brinda la educación de los derechos básicos de los consumidores desde la Dirección de Ciudadanía y Consumo, por medio de dos formas:

- a) A solicitud.
- b) De oficio.

2. Mecanismos educativos de la Defensoría del Consumidor.

Educación en consumo.

A continuación, se describen los principales mecanismos educativos con que cuenta la institución para cumplir su función de educar a la población consumidora del país, son los siguientes:

a) Curso libre o curso corto, éste tiene una duración entre 8 y 12 horas presenciales utilizando la metodología de aprendizaje de talleres, en los cuales, las personas participantes interactúan, se conocen, intercambian experiencias de vida y de aprendizajes.

b) Taller de capacitación: es una intervención educativa, donde una persona mediadora de los aprendizajes crea condiciones cognitivas, ambientales y sociales en las cuales los participantes o aprendientes desarrollan distintas actividades productivas como experiencias de aprendizaje que tiene sentido y son pertinentes ante un problema o interés de aprender algo. Es un espacio de construcción colectiva que combinan teoría y práctica alrededor de un tema, aprovechando la experiencia de los participantes y sus necesidades de capacitación.

En el taller participan un número limitado de personas que realizan en forma colectiva y participativa un trabajo activo, creativo, concreto, puntual y sistemático, mediante el aporte e intercambio de experiencias, discusiones, consensos y demás actitudes creativas, que ayudan a generar puntos de vista y soluciones nuevas y alternativas a problemas dados.

c) Diplomado: Son cursos cuya duración oscila entre 40 y 90 horas. No se obtiene ningún grado académico, más que un reconocimiento y sirve para actualizar los conocimientos del estudiante o el aprendizaje de nuevas técnicas.

d) Cursos en línea:

- Contar con al menos 10 personas inscritas.
- El personal técnico responsable asignado debe contar con formación como tutor de aula virtual.

e) Conferencia.

Una persona especialista en un tema sobre consumo o temas relacionados, expone las ideas ante un público que al final de la exposición hace las respectivas preguntas para despejar dudas y generar opiniones sobre el tema. Generalmente la exposición tiene una duración 1 hora con 30 minutos, mas 30 minutos de preguntas y respuesta. Dirigido a un público de 25 a 75 personas.

f) Foro:

Dos especialistas en el tema, complementan con sus ideas un contenido, el cual es expuesto ante el público, quien realiza sus opiniones y preguntas para abrir un debate con las personas especialistas. Tiene una duración de 1 hora con 30 minutos, mas 30 minutos de preguntas y respuestas. Dirigido a un público de 25 a 75 personas.

g) Conversatorio:

Una o varias personas funcionarios, funcionarias y personas especialistas sobre un tema, expone una pregunta o comentario generador de opiniones y se abre el diálogo horizontal con el público. Al final de la conversación la persona funcionaria o especialista hace una conclusión que orienta al público asistente. Tiene una duración aproximada de 1 hora con 45 minutos. Dirigido a un público de 15 a 20 personas.

h) Festivales:

Se coordina con otras instituciones de gobierno, Asociaciones de personas consumidoras, Asambleas Ciudadanas, Casas de la Cultura, alcaldías y otras organizaciones, para el desarrollo de estas acciones. Se realiza en un lugar abierto, para que cada institución/organización instale un stand, a fin de dar a conocer su trabajo. En el mismo se desarrolla un programa artístico cultural, intercalando con mensajes que promueven el conocimiento de los derechos de las personas consumidoras.

3. Medios institucionales para realizar la educación en consumo.

La Defensoría del Consumidor produce, elabora el contenido y reproduce diversos materiales educativos, en temáticas priorizadas, relacionadas con los derechos de las personas consumidoras.

A continuación, el detalle:

Elaboración, impresión y entrega de materiales educativos:

La institución ha definido una línea de edición de material educativos tales como:

a) Afiches: Las temáticas de los afiches son: Lea la Etiqueta, Derechos de las personas consumidoras y 7 derechos de las personas consumidoras usuarias de productos y servicios financieros. El afiche de derechos, se coloca en los establecimientos en el marco de las inspecciones realizadas por el equipo de inspectores de la Dirección de Vigilancia de Mercados y las capacitaciones brindadas a la población.

b) Ley de Protección al Consumidor (LPC). La institución entrega de manera gratuita la LPC a: proveedores, personas capacitadas y a solicitud en las actividades de acercamiento de servicios y en las oficinas de atención a personas usuarias.

c) Brochure sobre diversas temáticas: El contenido de este material está relacionado con las siguientes temáticas: derechos de las personas consumidoras, Consejos útiles para el uso de agua potable, 15 recomendaciones para el buen uso de tarjetas de crédito, Obligaciones y prohibiciones de usuarios de servicios financieros, Ahorro y Presupuesto Familiar y Qué es la Defensoría del Consumidor (Brochure institucional), Este material se entrega en las actividades de acercamiento de servicios, capacitaciones y otras acciones educativas que realiza la institución.

d) Medios electrónicos y redes sociales.

- A través de las redes sociales institucionales, periódicamente se colocan mensajes o consejos útiles en temas de consumo, que permiten orientar, e influir positivamente en las decisiones de consumo de la población.
- Página web, este espacio virtual, se coloca toda la información relacionada con sondeos de precios, estudios de quién es quién, material educativo y otra información que oriente e informe a la ciudadanía.

Fuente: Dirección de Ciudadanía y Consumo.