



DIRECCION DE APOYO AL CONSUMIDOR

Informe N° 036-06

Solicitado por: Licda. Cynthia Zapata Calvo
Directora DAC

Reporte de avances y resultados enero agosto año 2006
Consultas y Denuncias; Educación Información Divulgación
Verificación y monitoreos

El informe se presenta en concordancia con la información recolectada en el periodo enero agosto del año 2006, con relación a las consultas recibidas por las diversas vías de acceso y presentación: Línea gratuita 800-CONSUMO (**800-266-7866**), **personales, fax, correo electrónico y recepción** y las denuncias, así como los rubros de educación información y divulgación. Además, el rubro de verificación y monitoreos.

Dicho informe consta de cuatro partes: la primera parte obedece a tablas y gráficos representando las consultas y el número de acuerdos telefónicos y una segunda parte que corresponde a las denuncias recibidas, así como su distribución por materia, bien o servicio denunciado, los expedientes conciliados y desistidos, los expedientes resueltos por la Comisión Nacional del Consumidor y el beneficio patrimonial consolidado, una tercera parte sobre actividades de educación., información y divulgación, una cuarta parte sobre verificación. A continuación se detallan los datos:

I. Cantidad de consultas:

Cuadro No.1
Cantidad de consultas según vía de presentación o acceso enero agosto año 2006
(Total 19.067 consultas)

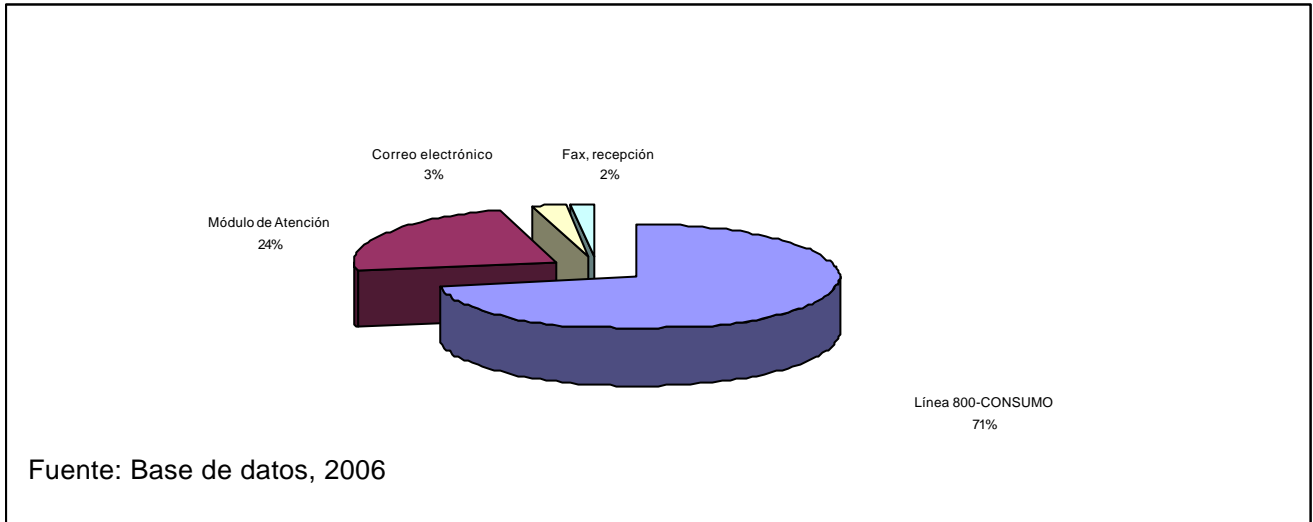
Vía de presentación o acceso	Año 2006
Línea 800-CONSUMO	13644
Módulo de Atención	4573
Correo electrónico	491
Fax, recepción	359
Total	19067

Fuente: DAC, 2006

Del cuadro 1 se resalta que la mayor cantidad de consultas ingresan por la Línea 800 –CONSUMO y al Módulo de Atención al Público (MAP), corresponden a los dos mecanismos más utilizados por los usuarios.

Gráfico No. 1

**Cantidad de consultas Línea 800-CONSUMO, Módulo de atención, Fax, Correo electrónico y recepción enero agosto año 2006
(Total 19.067 consultas)**



Del gráfico 1 se desprende que el 95% de las consultas ingresan por las vías de la Línea 800-CONSUMO (800-2667866) y el Módulo de Atención al Público (MAP).

Cuadro No. 2

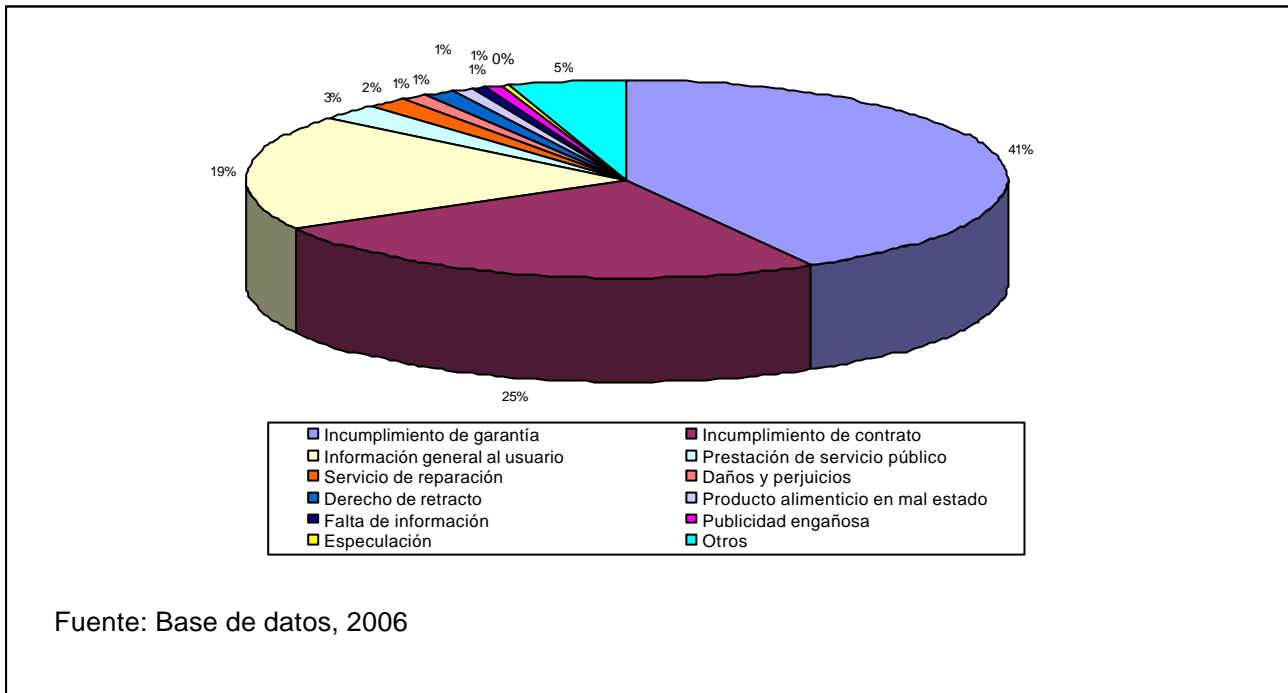
**Cantidad de consultas Línea 800-CONSUMO, Módulo de atención, Fax, Correo electrónico y recepción, según materia enero agosto año 2006
(Total 19.067 consultas)**

Materia consultada	Año 2006
Incumplimiento de garantía	8003
Incumplimiento de contrato	4700
Información general al usuario	3637
Prestación de servicio público	485
Servicio de reparación	327
Daños y perjuicios	244
Derecho de retracto	232
Producto alimenticio en mal estado	180
Falta de información	116
Publicidad engañosa	112
Especulación	83
Otros	948
Total	19067

Fuente: DAC, 2006

Gráfico No. 2

**Distribución de consultas Línea 800-CONSUMO, Módulo de atención, Fax, Correo electrónico y recepción, según materia enero agosto año 2006
(Total 19.067 consultas)**



Del gráfico se desprende que las materias más consultadas por las diferentes vías son incumplimiento de garantía con un 41%, un 25% incumplimiento de contrato y con un 19% información general al usuario, para el año 2006.

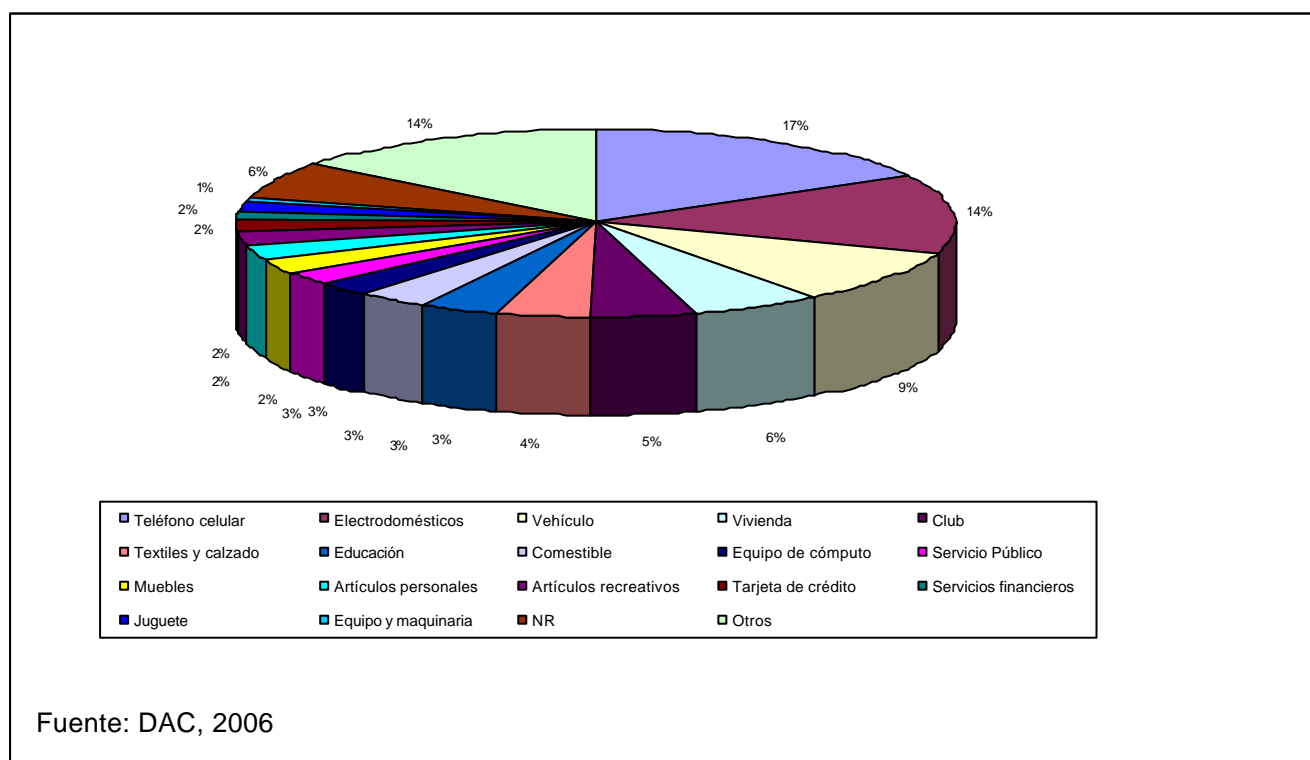
**Cuadro No. 3
Distribución de consultas Línea 800-CONSUMO, Módulo de atención, Fax, Correo electrónico y recepción, según bien o servicio enero agosto año 2006
(Total 19.067 consultas)**

Bienes o servicios	Año 2006
Teléfono celular	3179
Electrodomésticos	2595
Vehículo	1778
Vivienda	1147
Club	895
Textiles y calzado	804
Educación	654
Comestible	588
Equipo de cómputo	495
Servicio Público	485
Muebles	477
Artículos personales	473
Artículos recreativos	418
Tarjeta de crédito	348
Servicios financieros	347
Juguete	300

Equipo y maquinaria	167
NR	1186
Otros	2731
Total	19067

Fuente: DAC, 2006

Gráfico No. 3
Distribución de consultas Línea 800-CONSUMO, Módulo de atención, Fax, Correo electrónico y recepción, según bien o servicio enero agosto año 2006
(Total 19.067 consultas)



Del gráfico se desprende que entre los bienes o servicios más consultados están los teléfonos celulares con un 17%, el rubro de electrodomésticos con un 14% y un 9% los vehículos.

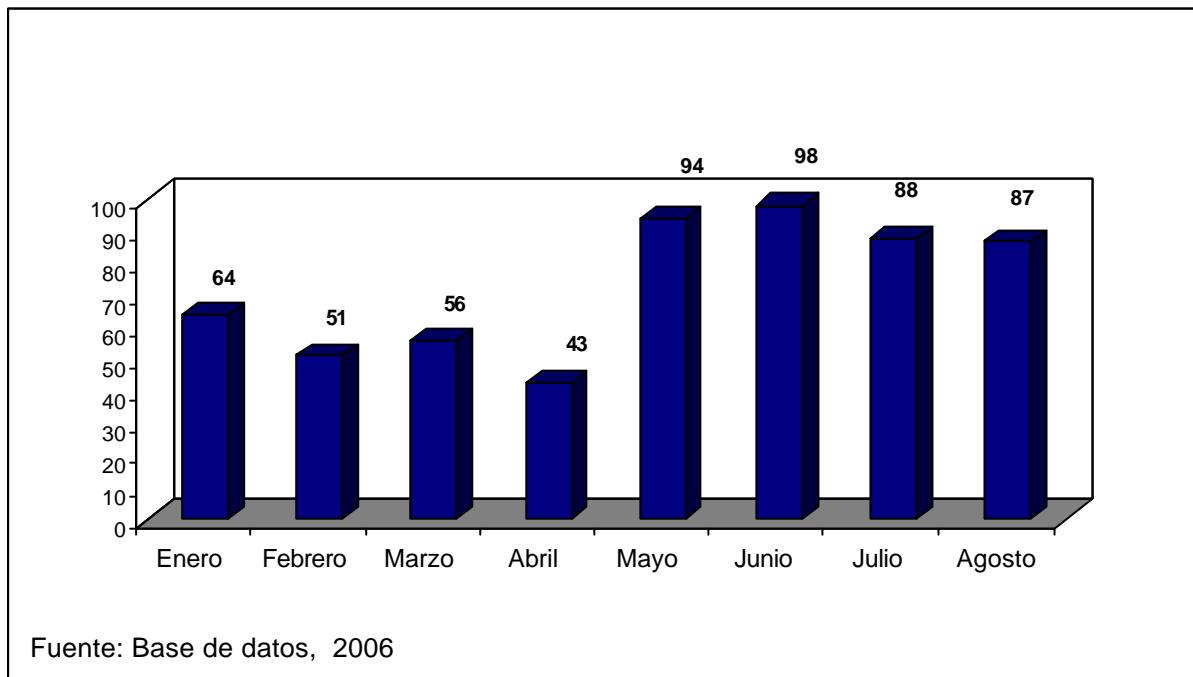
Cuadro No.4
Cantidad de acuerdos telefónicos enero agosto año 2006
(Total 581 casos)

Mes	Año 2006
Enero	64
Febrero	51
Marzo	56
Abril	43
Mayo	94

Junio	98
Julio	88
Agosto	87
Total	581

Fuente: DAC, 2006

Gráfico: No. 4
Comparativo de soluciones telefónicas enero agosto año 2006
(Total 581 casos)



El gráfico muestra la tendencia de los acuerdos telefónicos en el periodo enero agosto del año 2006. Es importante considerar que este rubro es importantísimo en tanto se resuelve los casos vía la negociación telefónica, un mecanismo mucho más rápido, que implica ahorro tanto para el Estado, el comerciante y el consumidor. También se resalta que junio representa el mes de mayor productividad en materia de negociación telefónica.

II. Cantidad de denuncias ingresadas

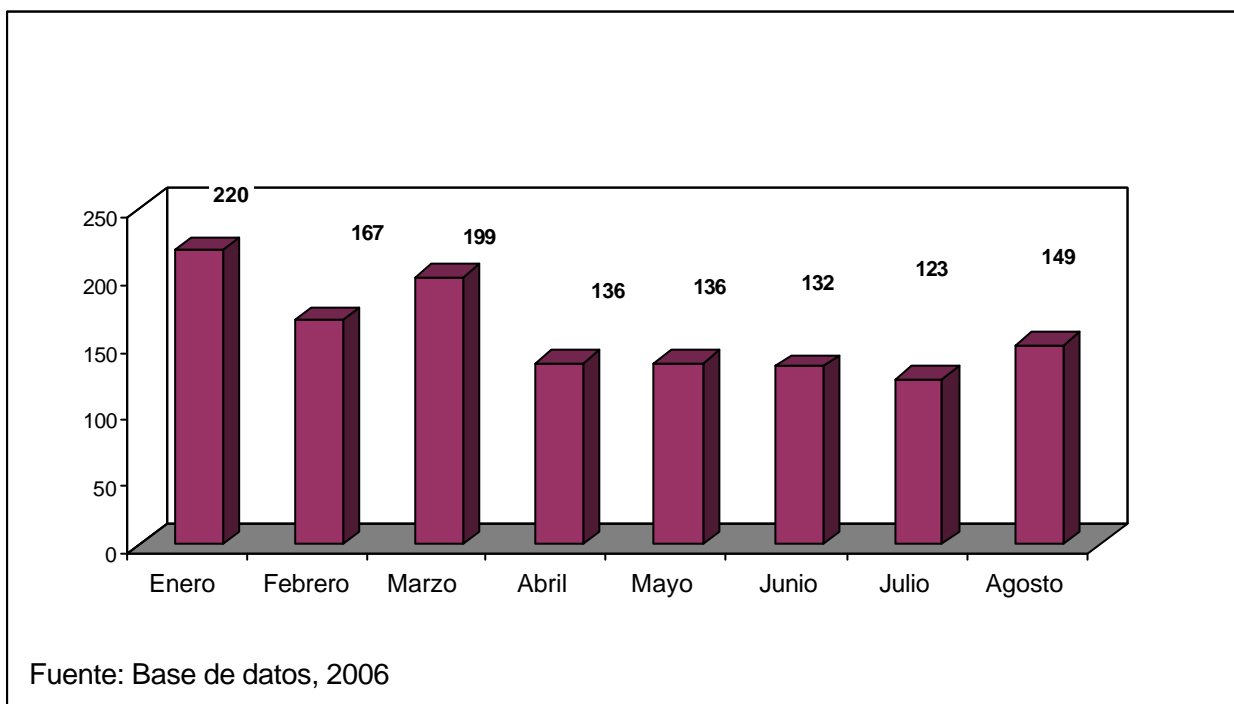
Cuadro No.5
Cantidad de denuncias enero agosto año 2006
(Total 1.262 denuncias)

<i>Mes</i>	<i>Año 2006</i>
Enero	220
Febrero	167

Marzo	199
Abril	136
Mayo	136
Junio	132
Julio	123
Agosto	149
Total	1262

Fuente: DAC, 2006

Gráfico No.5
Comparativo de cantidad de denuncias enero agosto año 2006
(Total 1.262 denuncias)



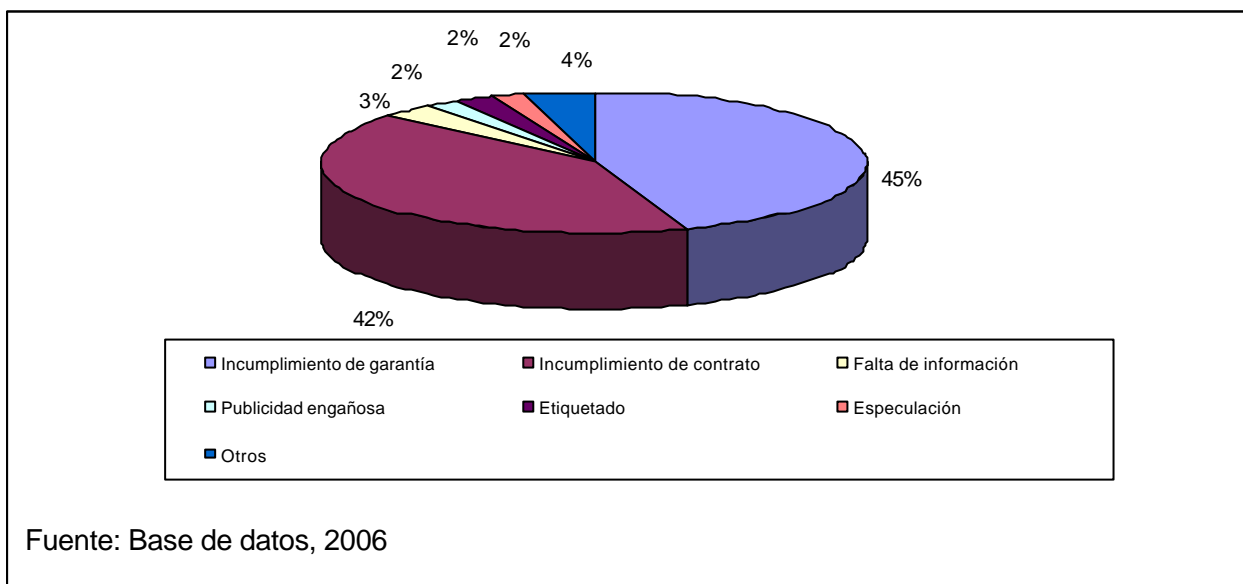
El gráfico nos demuestra el comportamiento de las denuncias durante el año 2006.

Cuadro No. 6
Distribución de denuncias según materia enero agosto año 2006
(Total 1.262 denuncias)

Materia	Año 2006
Incumplimiento de garantía	560
Incumplimiento de contrato	531
Falta de información	38
Publicidad engañosa	29
Etiquetado	28
Especulación	25
Otros	51
Total	1262

Fuente: DAC, 2006

Gráfico No.6
Distribución de las denuncias según materia enero agosto año 2006
(Total 1.262 denuncias)



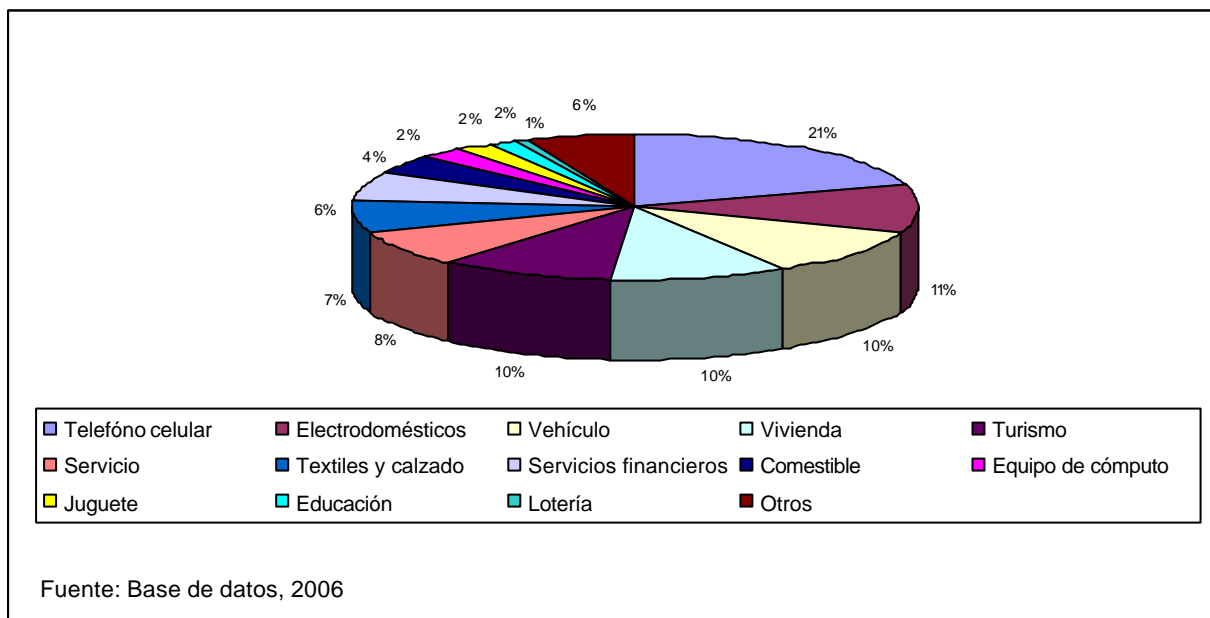
Del gráfico N° 6 podemos concluir que las materias más denunciadas son incumplimiento de garantía que representa un 45% e incumplimiento de contrato con un 42% para el año 2006.

Cuadro No. 7
Distribución de las denuncias según bien o servicio enero agosto año 2006
(Total 1.262 denuncias)

Bien/servicio	Año 2006
Teléfono celular	252
Electrodomésticos	137
Vehículo	132
Vivienda	128
Turismo	126
Servicio	102
Textiles y calzado	87
Servicios financieros	80
Comestible	51
Equipo de cómputo	29
Juguete	28
Educación	21
Lotería	11
Otros	78
Total	1262

Fuente: DAC, 2006

Gráfico No.7
Distribución de las denuncias según bien o servicio enero agosto año 2006
(Total 1.262 denuncias)



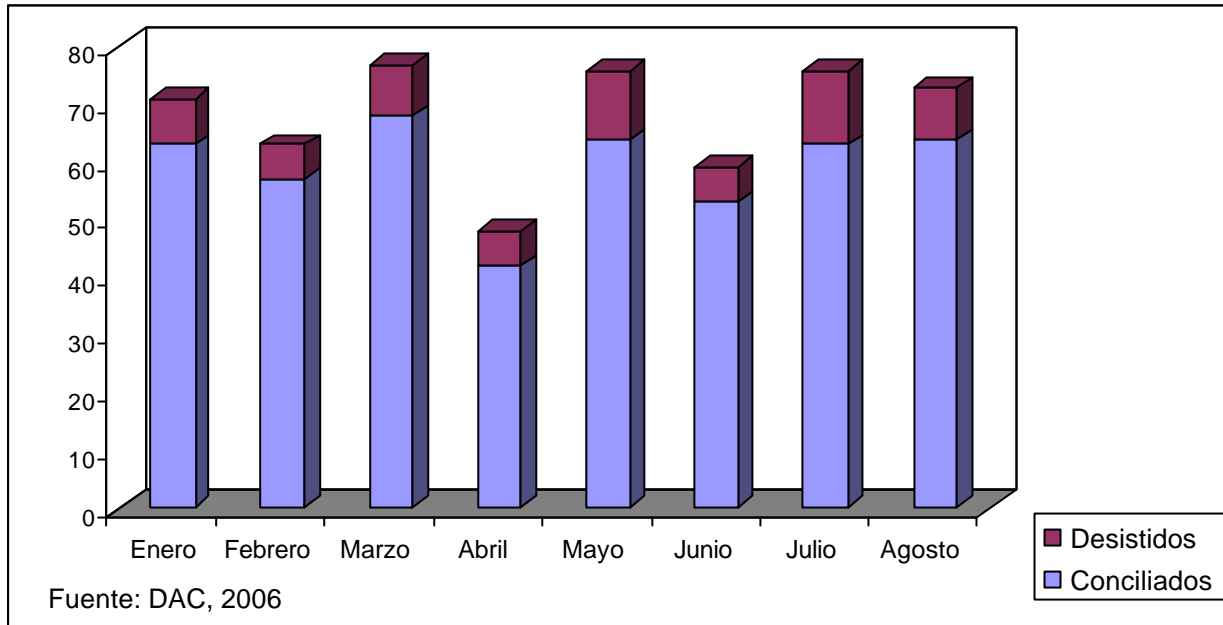
Del gráfico, se desprende que de los bienes o servicios más denunciados resalta los siguientes teléfono celular un 21%, con un 11% electrodomésticos y con un 10% vehículo y turismo.

Cuadro No. 8
Comparativo de expedientes conciliados y desistidos enero agosto año 2006

Mes	Conciliados	Desistidos
Enero	63	8
Febrero	57	6
Marzo	68	9
Abril	42	6
Mayo	64	12
Junio	53	6
Julio	63	13
Agosto	64	9
Total	474	69

Fuente: DAC, 2006

Gráfico No. 8
Comparativo de expedientes conciliados y desistidos enero agosto año 2006



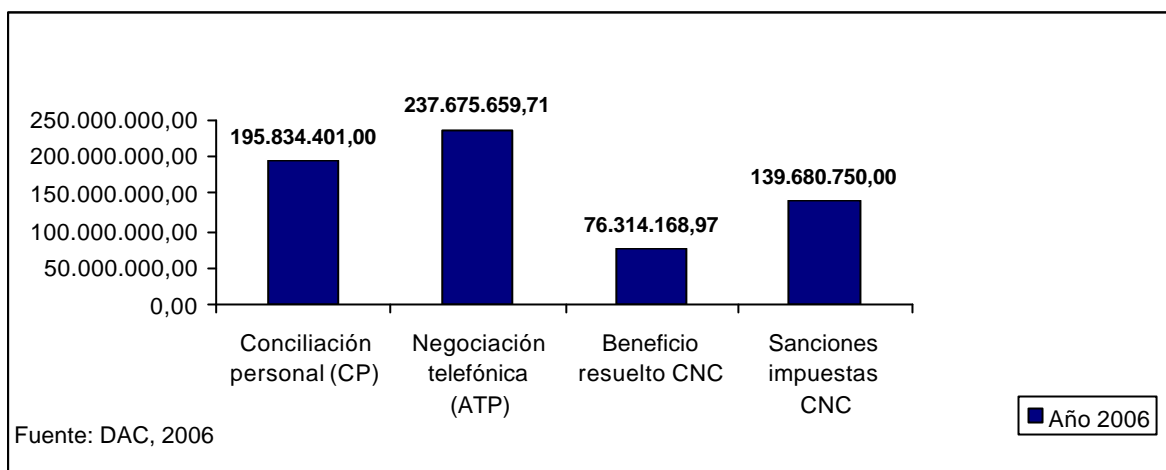
Del gráfico se concluye que se han conciliado 410 expedientes en el periodo enero agosto del año 2006, lo que implica un aumento de un 42,34% en relación al año anterior.

Cuadro No. 9
Comparativo del beneficio patrimonial consolidado y sanciones impuestas por la CNC
enero agosto año 2006

Rubro	Año 2006
Conciliación personal (CP)	195.834.401,00
Negociación telefónica (ATP)	237.675.659,71
Beneficio resuelto CNC	76.314.168,97
Sanciones impuestas CNC	139.680.750,00
Total	649.504.979,68

Fuente: DAC, 2006

Gráfico No. 9
Comparativo del beneficio patrimonial consolidado y sanciones impuestas por la CNC
enero agosto año 2006



El gráfico No. 9 nos demuestra que tanto la conciliación personal (CP) como la negociación telefónica (ATP), como mecanismos de resolución de conflictos son bastante representativos. Es importante señalar que este rubro ha aumentado en un 14,50% en relación anterior.

III. Actividades de educación e información y divulgación:

3.1 Educación

En materia de capacitación y educación la Dirección de Apoyo al Consumidor atiende en un 100% todas las solicitudes de capacitaciones por parte de centros educativos públicos y privados y comercio en general, tal y como se visualiza en el siguiente cuadro.

Cuadro No. 10
Cantidad de capacitaciones realizadas según sector enero agosto año 2006

Rubro	Cantidad
Capacitación a profesores	7
Capacitación a estudiantes	10
Capacitación a comerciantes	8
Total	25

Fuente: DAC, 2006

El siguiente cuadro muestra las actividades realizadas con las Organizaciones de Consumidores (ODEC), entre las actividades resaltan los Encuentros Regionales, actividades de coordinación y diagnósticos del comercio.

Cuadro No. 11
Cantidad de actividades realizadas con las Organizaciones de Consumidores
enero agosto año 2006

Rubro	Cantidad
-------	----------

Encuentros regionales con ODEC	5
Actividades de coordinación	32
Diagnósticos del comercio	5
Total	42

Fuente: DAC, 2006

3.2 Información y divulgación

Otra labor importante de información ejecutada durante los últimos años son las puertas abiertas a fin de lograr un acercamiento con las diversas regiones para facilitar el acceso a la justicia, y a la vez, promover los deberes del comerciante y los derechos del consumidor. En el periodo enero – marzo hemos realizado dos puertas abiertas en celebración del Día Mundial de los Derechos del Consumidor, evento realizado el 15 de marzo en la Plaza de la Cultura. No obstante, durante la semana del 13 al 17 de marzo se realizaron puertas abiertas en diferentes Supermercados. En la semana del 06 al 14 de agosto se realizaron puertas abiertas en la Plaza de la Cultura y en malles para la celebración del día de la Madre .

Cuadro No. 12
Cantidad de puertas abiertas enero agosto año 2006

Rubro	Cantidad
Celebración Día del Consumidor	1
Supermercados	1
Celebración Día de la Madre	1
Total	3

Fuente: DAC, 2006

IV. Monitoreos e Investigaciones y verificaciones de mercado

La Dirección también ha realizado durante el periodo enero- julio del presente año 7 estudios de verificación: estudios de producto vencido, estudio de verificación “Cumplimiento de la Ley 7472 en materia de información al consumidor el caso de Sodas y Restaurantes”, estudio de etiquetado en 20 supermercados y estudio de etiquetado Semana Santa, etiquetado de café y estudio e intereses en ventas a crédito, estudio de etiquetado de cosméticos, estudio de etiquetado en español.

Por otra parte, ha participado en seis monitoreos, que corresponden a los siguientes bienes: útiles y uniformes escolares, productos de mayor consumo en Semana Santa, canasta básica, electrodomésticos.

Cuadro No. 13
Cantidad de estudios de verificación monitoreos e investigaciones enero agosto año 2006

Rubro	Cantidad
Estudios de verificación de mercados, etc.	10

Investigación de fondo	0
Monitoreos de precios de la canasta básica y temporada	6
Total	16

Fuente: DAC, 2006

Es importante indicar que como parte del programa de estudios de verificación de mercados, se han realizado 177 prevenciones. Al respecto, 43 corresponden a Restaurantes con falta de información clara veraz y suficiente para el consumidor y 8 a supermercados sobre etiquetado, 95 a supermercados y distribuidores, 12 a almacenes, 10 a Farmacias, 8 a distribuidores cosméticos y otros.

También en el periodo de enero a julio del 2006 el Departamento de Políticas y Análisis de Consumo ha interpuesto 54 denuncias ante la CNC y ha realizado 40 prevenciones por publicidad en periódicos.

Fuente de información :	Dirección rea de Apoyo al Consumidor (DAC)
Fecha de corte :	31-08-06
Fecha de confección :	14-09-06
Elaborado por :	Elaboración propia de Cynthia Bernard, con datos suministrados por Marco Soto Lina Morera Salomé Gutiérrez y está servidora

C. Archivo del Dirección de Apoyo al Consumidor (DAC)