

Informe N° 012-05

Solicitado por: Licda. Cynthia Zapata Calvo
Directora DAC

Reporte de avances y resultados enero febrero año 2006 Consultas y Denuncias

El informe se presenta en concordancia con la información recolectada en el periodo enero febrero 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. Dicho informe consta de dos 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. A continuación se detallan los datos:

I. Cantidad de consultas:

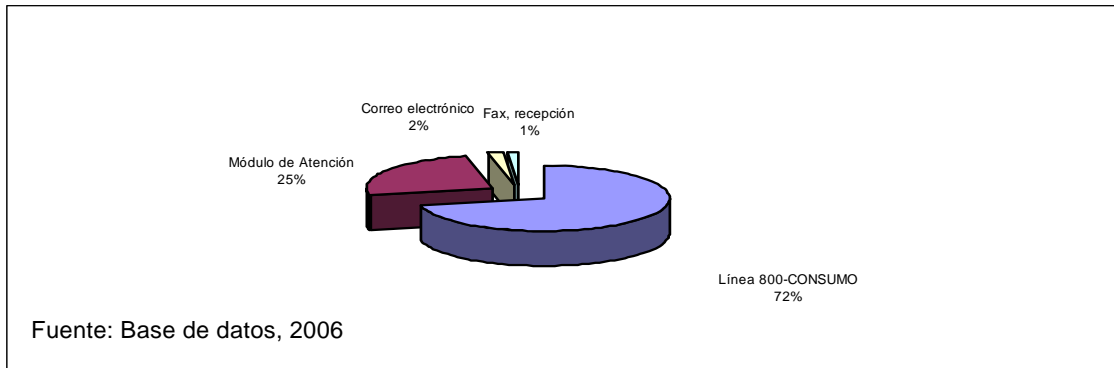
**Cuadro No.1
Cantidad de consultas según vía de presentación o acceso enero febrero año 2006
(Total 4.627 consultas)**

Vía de presentación o acceso	Año 2006
Línea 800-CONSUMO	3304
Módulo de Atención	1168
Correo electrónico	89
Fax, recepción	66
Total	4627

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).

Gráfico No. 1
Cantidad de consultas Línea 800-CONSUMO, Módulo de atención, Fax, Correo electrónico y recepción enero febrero año 2005
(Total 4.627 consultas)



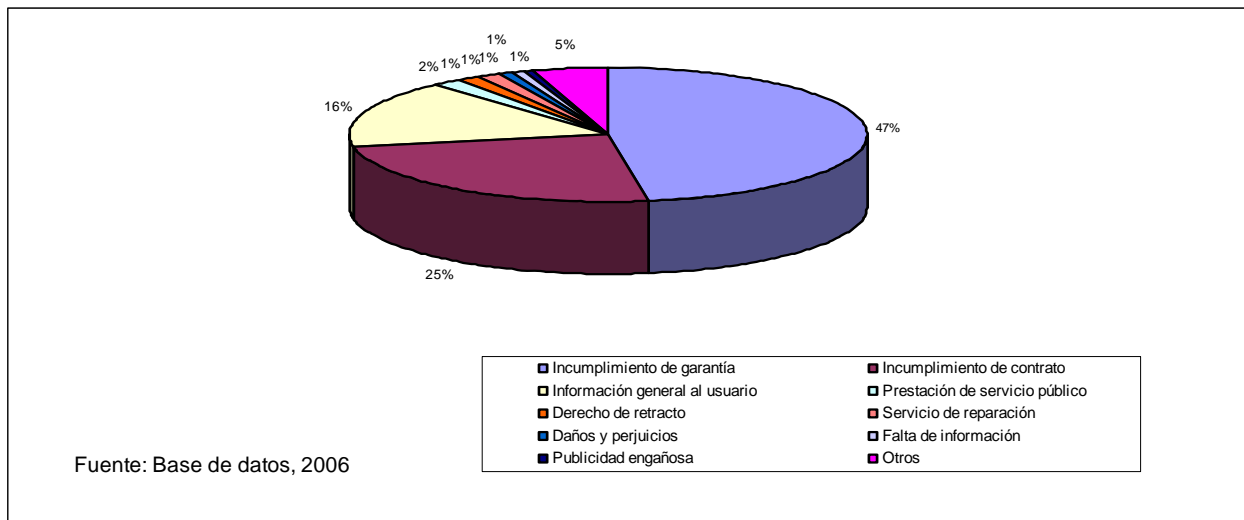
Del gráfico 1 se desprende que el 97% de las consultas ingresan por las vías de la Línea 800-CONSUMO (800-2667866) y el Módulo de Atención al Público (MAP).

Cuadro No. 2
Cantidad de consultas Línea 800-CONSUMO, Módulo de atención, Fax, Correo electrónico y recepción, según materia enero febrero año 2006
(Total 4.627 consultas)

<i>Materia</i>	<i>Año 2006</i>
Incumplimiento de garantía	2199
Incumplimiento de contrato	1148
Información general al usuario	740
Prestación de servicio público	92
Derecho de retracto	66
Servicio de reparación	63
Daños y perjuicios	38
Falta de información	34
Publicidad engañosa	27
Otros	220
Total	4627

Fuente: DAC, 2006

Gráfico No. 2
Distribución de consultas Línea 800-CONSUMO, Módulo de atención, Fax, Correo electrónico y recepción, según materia enero febrero año 2006
(Total 4.627 consultas)



Del gráfico se desprende que las materias más consultadas por las diferentes vías son incumplimiento de garantía con un 47, un 25% incumplimiento de contrato y con un 32% información general al usuario

Cuadro No. 3

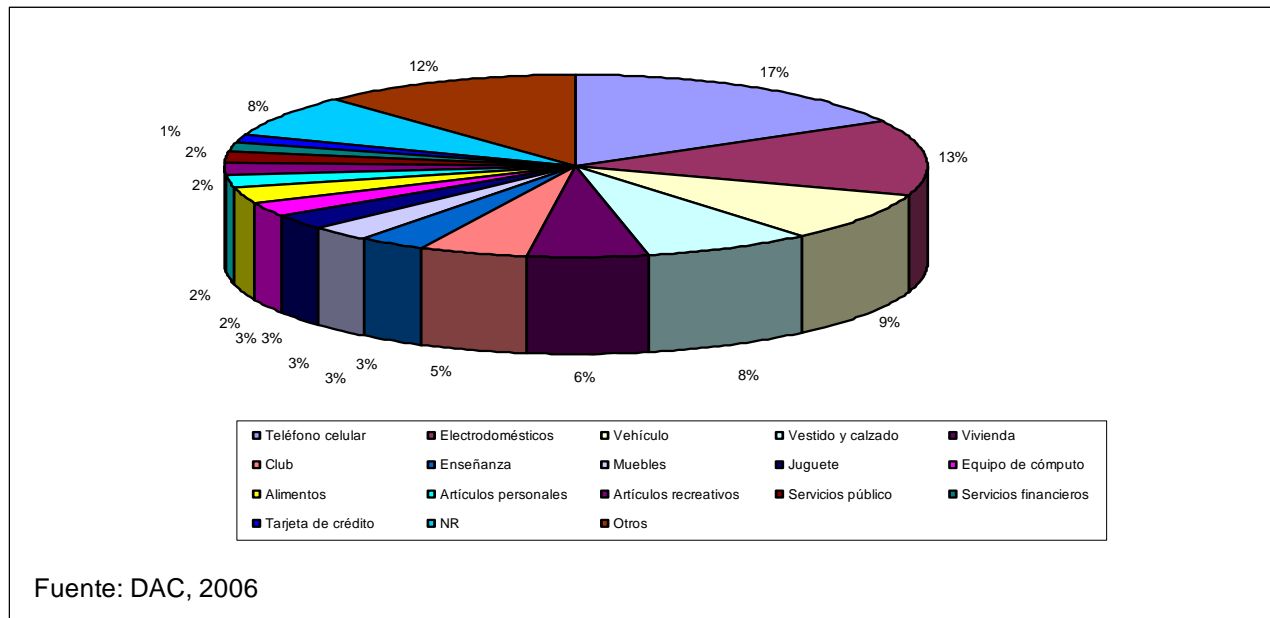
Distribución de consultas Línea 800-CONSUMO, Módulo de atención, Fax, Correo electrónico y recepción, según bien o servicio enero febrero año 2006 (Total 4.627 consultas)

<i>Bienes o servicios</i>	<i>Año 2006</i>
Teléfono celular	781
Electrodomésticos	614
Vehículo	401
Vestido y calzado	361
Vivienda	258
Club	234
Enseñanza	145
Muebles	130
Juguete	124
Equipo de cómputo	119
Alimentos	117
Artículos personales	113
Artículos recreativos	101
Servicios público	92
Servicios financieros	70
Tarjeta de crédito	62
NR	358
Otros	547
Total	4627

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 febrero año 2006
(Total 4.627 consultas)**



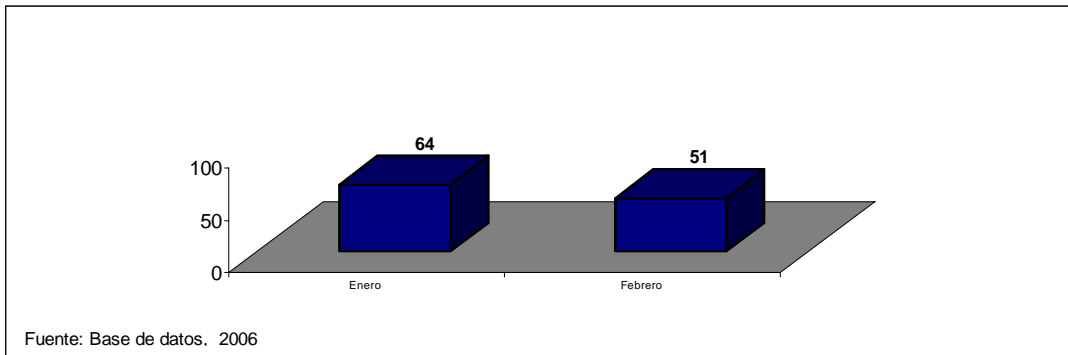
Del gráfico se desprende que entre los bienes o servicios más consultados están los teléfonos celulares con un 17%, el rubro de electrodomésticos con un 13% y un 9% los vehículos.

**Cuadro No.4
Cantidad de acuerdos telefónicos enero febrero año 2006
(Total 115 casos)**

Mes	Cantidad
Enero	64
Febrero	51
Total	115

Fuente: DAC, 2006

**Gráfico: No. 4
Comparativo de soluciones telefónicas enero febrero año 2006
(Total 115 casos)**



El gráfico muestra la tendencia de los acuerdos telefónicos en el periodo enero febrero 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.

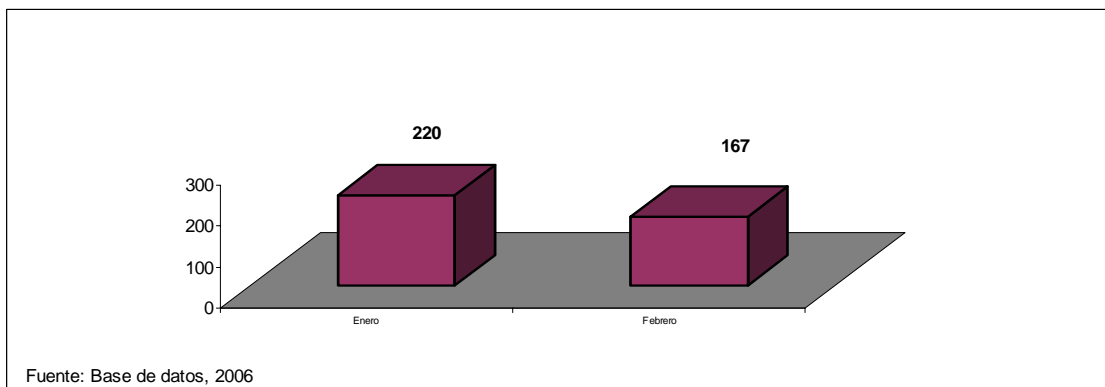
II. Cantidad de denuncias ingresadas

Cuadro No.5
Cantidad de denuncias enero febrero año 2006
(Total 387 denuncias)

<i>Mes</i>	<i>Cantidad</i>
Enero	220
Febrero	167
Total	387

Fuente: DAC, 2006

Gráfico No.5
Comparativo de cantidad de denuncias enero febrero año 2006
(Total 387 denuncias)



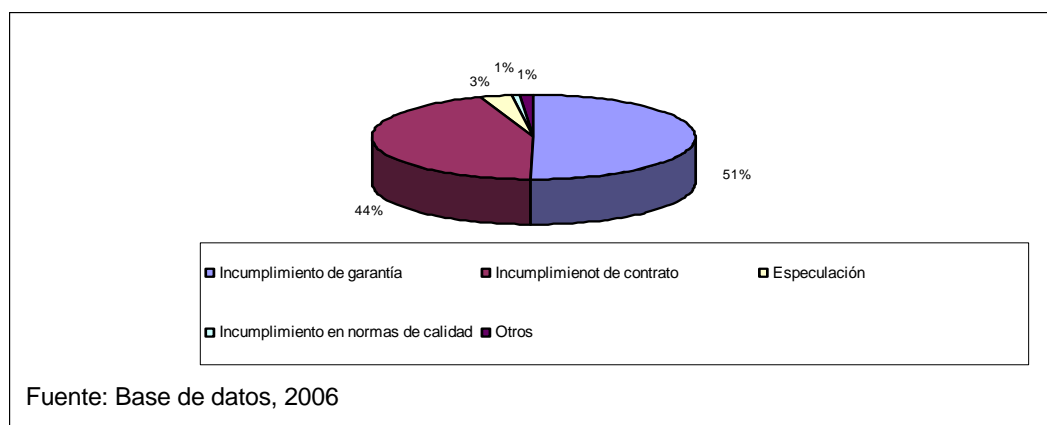
Del gráfico se desprende que en enero del año 2006 se recibieron mayor número de denuncias.

Cuadro No. 6
Distribución de denuncias según materia enero febrero año 2006
(Total 387 denuncias)

Materia	Año 2006
Incumplimiento de garantía	195
Incumplimiento de contrato	172
Especulación	11
Incumplimiento en normas de calidad	4
Etiquetado	2
Condicionamiento	1
Competencia Desleal	1
Publicidad engañosa	1
Total	387

Fuente: DAC, 2006

Gráfico No.6
Distribución de las denuncias según materia enero febrero año 2006
(Total 387 denuncias)



Del gráfico N° 6 podemos concluir que las materias más denunciadas son incumplimiento de garantía que representa un 51% e incumplimiento de garantía con un 44% para el año 2006.

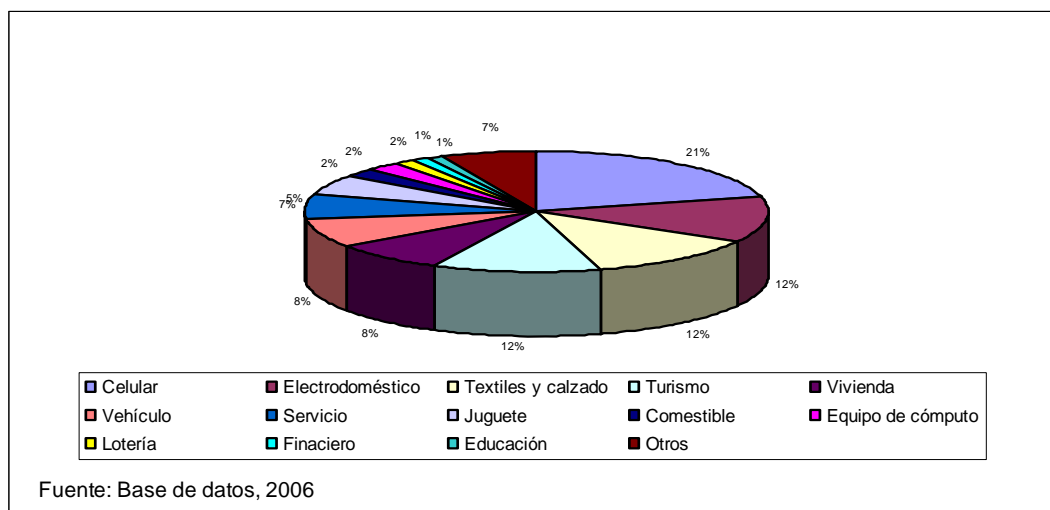
Cuadro No. 7
Distribución de las denuncias según bien o servicio enero febrero año 2006
(Total 387 denuncias)

Bien/servicio	Año 2006
Celular	82
Electrodoméstico	47
Textiles y calzado	47
Turismo	45
Vivienda	32
Vehículo	30
Servicio	26

Juguete	20
Comestible	9
Equipo de cómputo	9
Lotería	6
Financiero	4
Educación	4
Otros	26
Total	387

Fuente: DAC, 2006

Gráfico No.7
Distribución de las denuncias según bien o servicio enero febrero año 2006
(Total 387 denuncias)



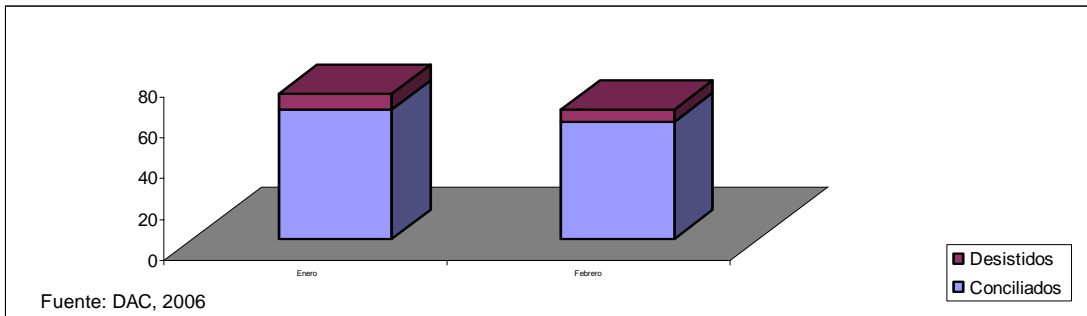
Del gráfico, se desprende que de los bienes o servicios más denunciados resaltan los siguientes celular un 21%, con un 12% electrodomésticos y un 12% textiles y calzado.

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

Mes	Conciliados	Desistidos
Enero	63	8
Febrero	57	6
Total	120	14

Fuente: DAC, 2006

Gráfico No. 8
Comparativo de expedientes conciliados y desistidos enero febrero año 2005



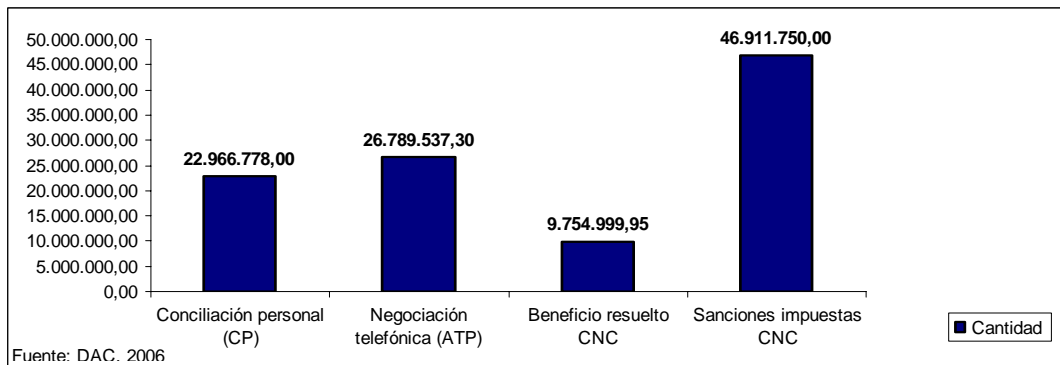
Del gráfico se concluye que se han conciliado 120 expedientes en el periodo enero febrero del año 2006.

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

<i>Rubro</i>	<i>Cantidad</i>
Conciliación personal (CP)	22.966.778,00
Negociación telefónica (ATP)	26.789.537,30
Beneficio resuelto CNC	9.754.999,95
Sanciones impuestas CNC	46.911.750,00
Total	106.423.065,25

Fuente: DAC, 2006

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

Fuente de información :	Dirección rea de Apoyo al Consumidor (DAC)
Fecha de corte :	28-02-06

Fecha de confección :	31-03-06
Elaborado por :	Elaboración propia de Cynthia Bernard, con datos suministrados por Marco Soto Lina Morera y está servidora

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