

Informe N° 015-06

Solicitado por: Licda. Cynthia Zapata Calvo
Directora DAC

**Reporte de avances y resultados enero marzo 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 marzo 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 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 y una cuarta parte sobre verificación y monitoreos. A continuación se detallan los datos:

I. Cantidad de consultas:

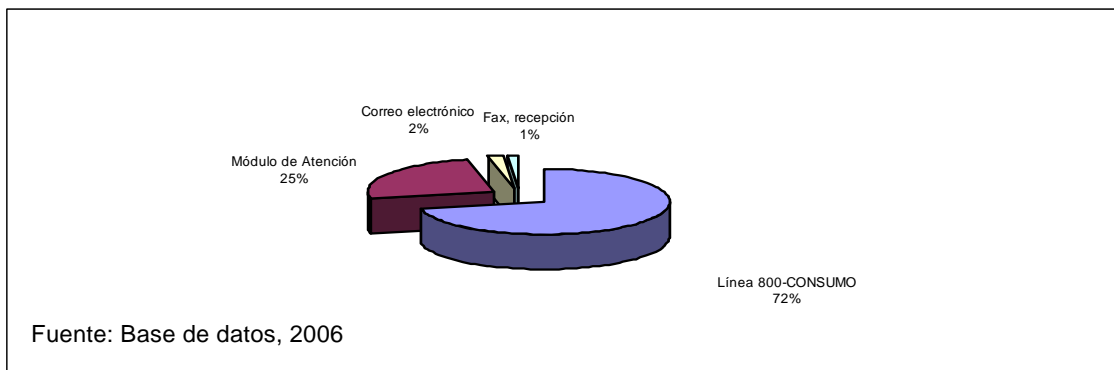
**Cuadro No.1
Cantidad de consultas según vía de presentación o acceso enero marzo año 2006
(Total 7.256 consultas)**

Vía de presentación o acceso	Año 2006
Línea 800-CONSUMO	5193
Módulo de Atención	1817
Correo electrónico	141
Fax, recepción	105
Total	7256

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 marzo año 2005
(Total 7.256 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).

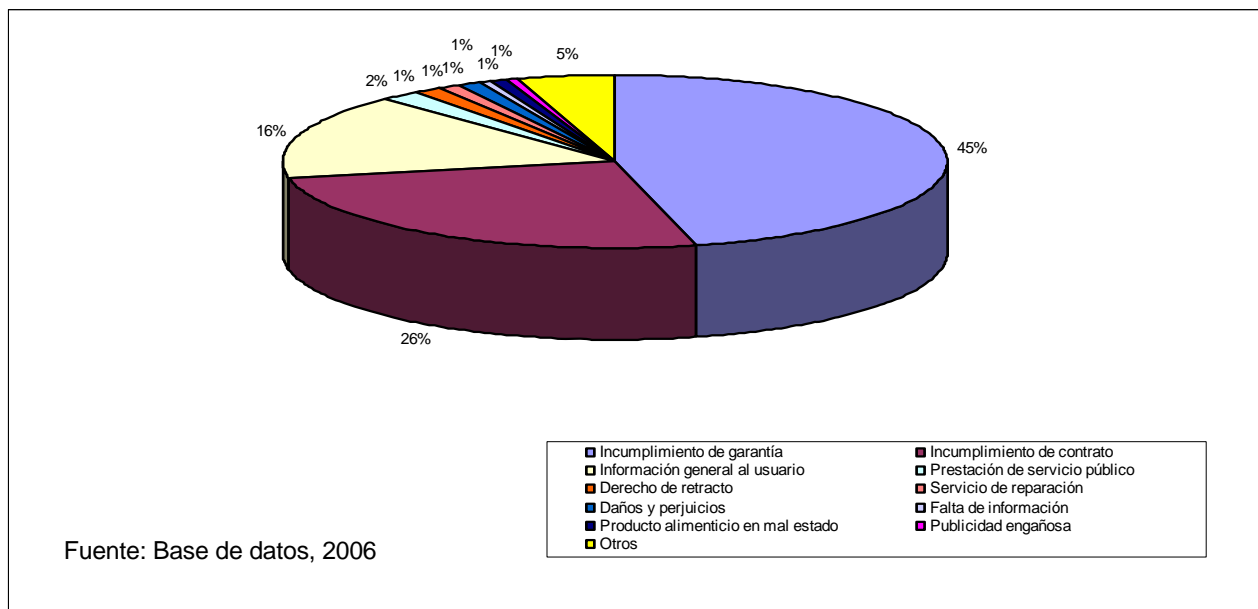
Cuadro No. 2
Cantidad de consultas Línea 800-CONSUMO, Módulo de atención, Fax, Correo electrónico y recepción, según materia enero marzo año 2006
(Total 7.256 consultas)

Materia	Año 2006
Incumplimiento de garantía	3340
Incumplimiento de contrato	1876
Información general al usuario	1153
Prestación de servicio público	148
Derecho de retracto	87
Servicio de reparación	88
Daños y perjuicios	72
Falta de información	55
Producto alimenticio en mal estado	50
Publicidad engañosa	38
Otros	349
Total	7256

Fuente: DAC, 2006

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

(Total 7.256 consultas)



Del gráfico se desprende que las materias más consultadas por las diferentes vías son incumplimiento de garantía con un 45%, un 26% incumplimiento de contrato y con un 16% información general al usuario

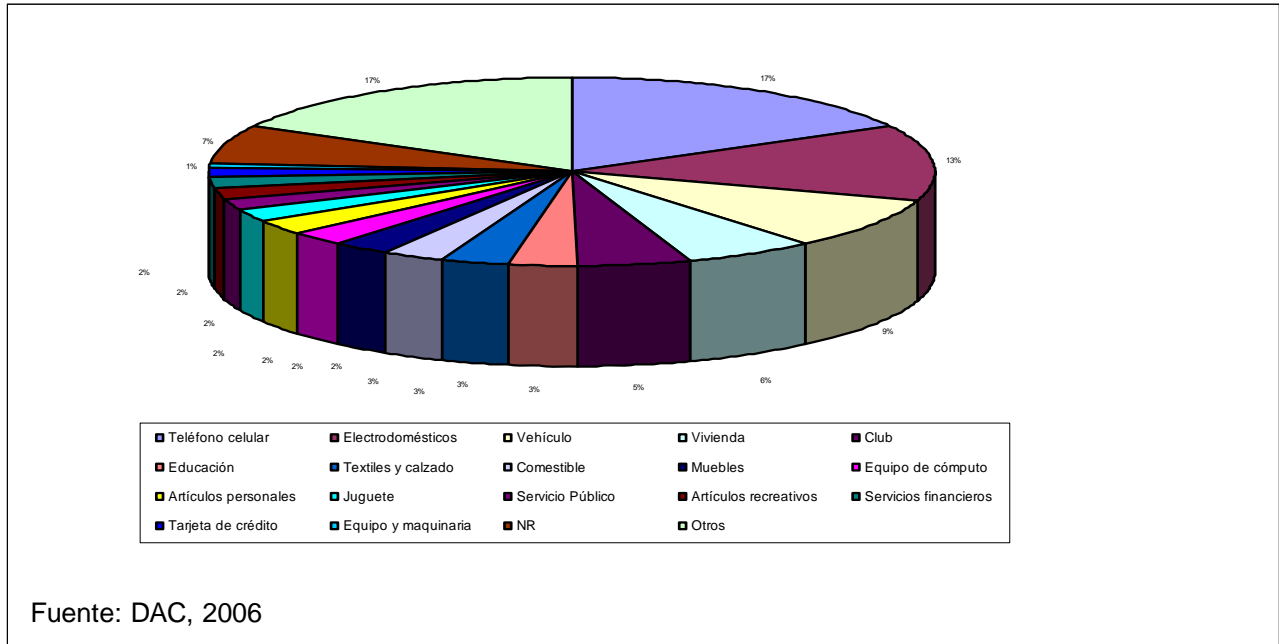
Cuadro No. 3

**Distribución de consultas Línea 800-CONSUMO, Módulo de atención, Fax, Correo electrónico y recepción, según bien o servicio enero año 2006
(Total 7.256 consultas)**

Bienes o servicios	Año 2006
Teléfono celular	1231
Electrodomésticos	944
Vehículo	645
Vivienda	415
Club	372
Educación	227
Textiles y calzado	212
Comestible	199
Muebles	196
Equipo de cómputo	180
Artículos personales	169
Juguete	164
Servicio Público	148
Artículos recreativos	145
Servicios financieros	130
Tarjeta de crédito	109
Equipo y maquinaria	56
NR	493
Otros	1221
Total	7256

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 marzo año 2006
(Total 7.256 consultas)



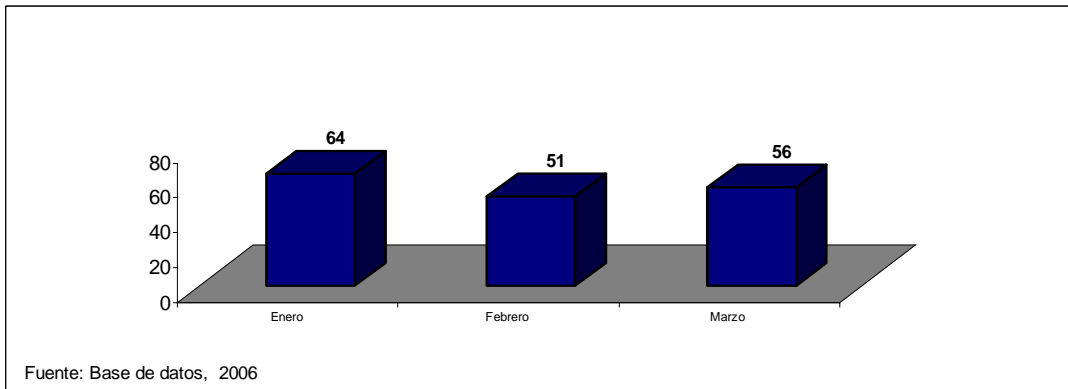
Del gráfico se desprende que entre los bienes o servicios más consultados están los teléfonos celulares con un 17%, el rubro de electrodomésticos con un 13% y un 9% los vehículos.

Cuadro No.4
Cantidad de acuerdos telefónicos enero marzo año 2006
(Total 171 casos)

Mes	Cantidad
Enero	64
Febrero	51
Marzo	56
Total	171

Fuente: DAC, 2006

Gráfico: No. 4
Comparativo de soluciones telefónicas enero marzo año 2006
(Total 171 casos)



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

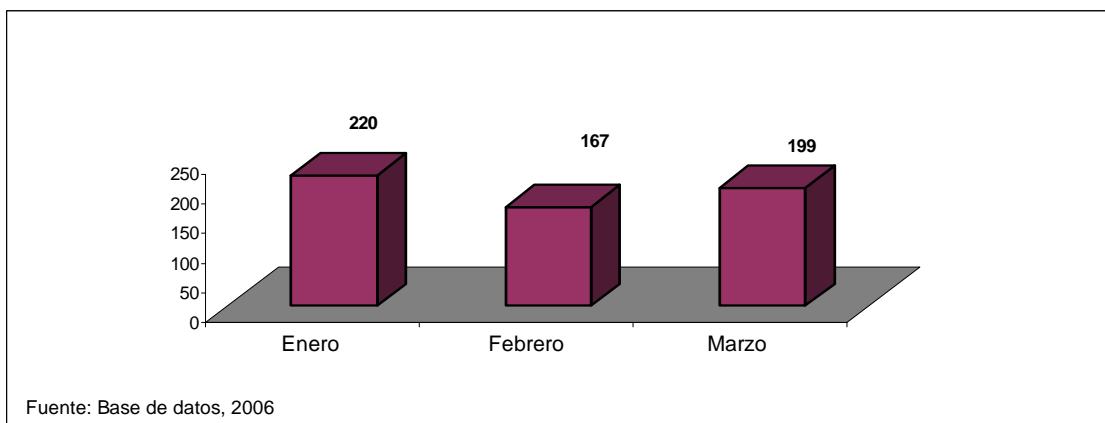
II. Cantidad de denuncias ingresadas

Cuadro No.5
Cantidad de denuncias enero marzo año 2006
(Total 586 denuncias)

Mes	Cantidad
Enero	220
Febrero	167
Marzo	199
Total	586

Fuente: DAC, 2006

Gráfico No.5
Comparativo de cantidad de denuncias enero marzo año 2006
(Total 586 denuncias)



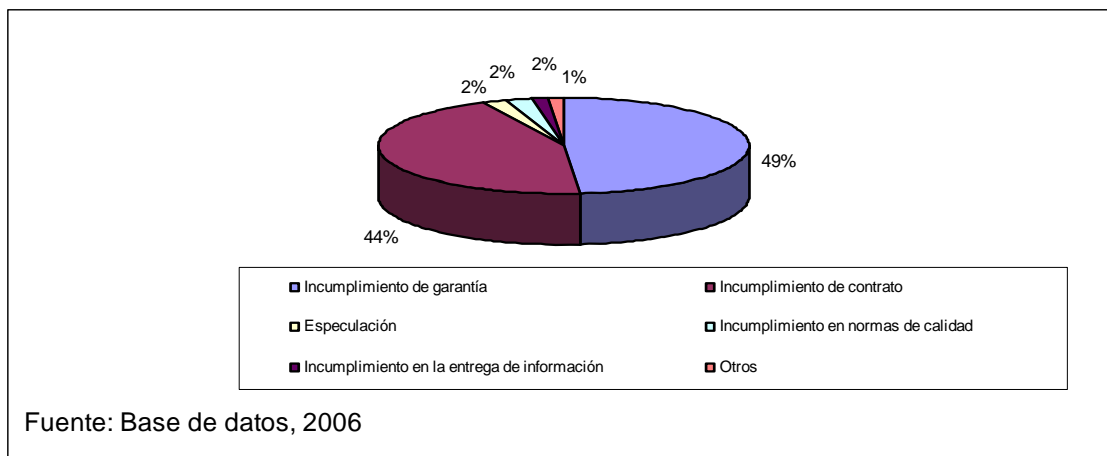
Del gráfico se desprende que enero del año 2006, representa para el periodo en estudio el mes con el mayor número de denuncias.

Cuadro No. 6
Distribución de denuncias según materia enero marzo año 2006
(Total 586 denuncias)

Materia	Año 2006
Incumplimiento de garantía	285
Incumplimiento de contrato	259
Especulación	13
Incumplimiento en normas de calidad	12
Incumplimiento en la entrega de información	9
Otros	8
Total	586

Fuente: DAC, 2006

Gráfico No.6
Distribución de las denuncias según materia enero marzo año 2006
(Total 586 denuncias)



Del gráfico N° 6 podemos concluir que las materias más denunciadas son incumplimiento de garantía que representa un 49% e incumplimiento e incumplimiento de contrato con un 44% para el año 2006.

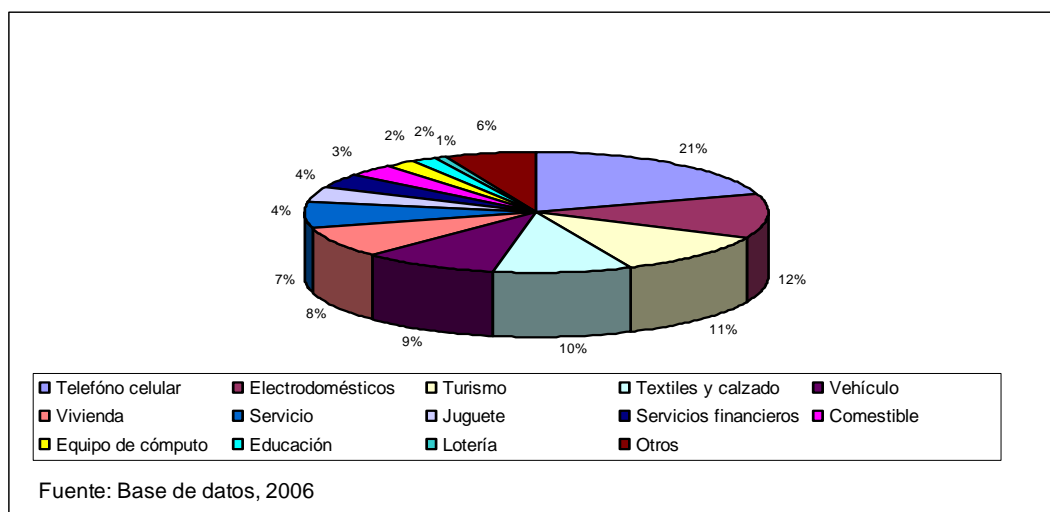
Cuadro No. 7
Distribución de las denuncias según bien o servicio enero marzo año 2006
(Total 586 denuncias)

Bien/servicio	Año 2006
Teléfono celular	118
Electrodomésticos	70
Turismo	66
Textiles y calzado	57
Vehículo	55

Vivienda	49
Servicio	41
Juguete	24
Servicios financieros	22
Comestible	19
Equipo de cómputo	13
Educación	9
Lotería	6
Otros	37
Total	586

Fuente: DAC, 2006

Gráfico No.7
Distribución de las denuncias según bien o servicio enero marzo año 2006
(Total 586 denuncias)



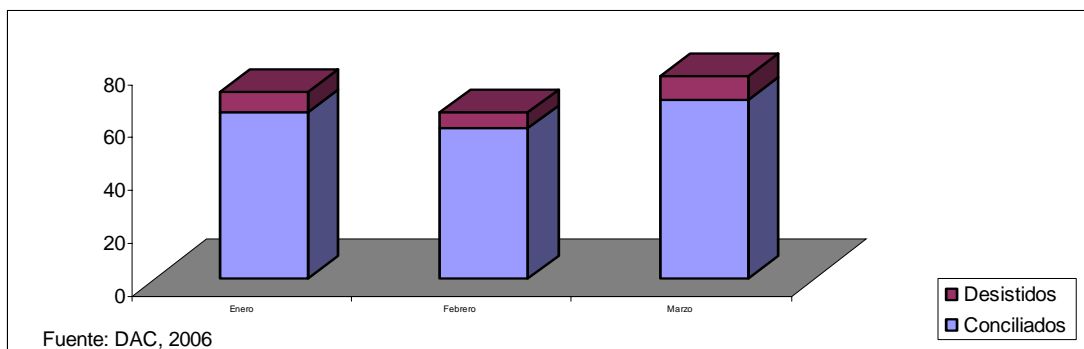
Del gráfico, se desprende que de los bienes o servicios más denunciados resaltan los siguientes celular un 21%, con un 12% electrodomésticos y con un 11% turismo.

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

Mes	Conciliados	Desistidos	Total
Enero	63	8	71
Febrero	57	6	63
Marzo	68	9	77
Total	188	23	211

Fuente: DAC, 2006

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



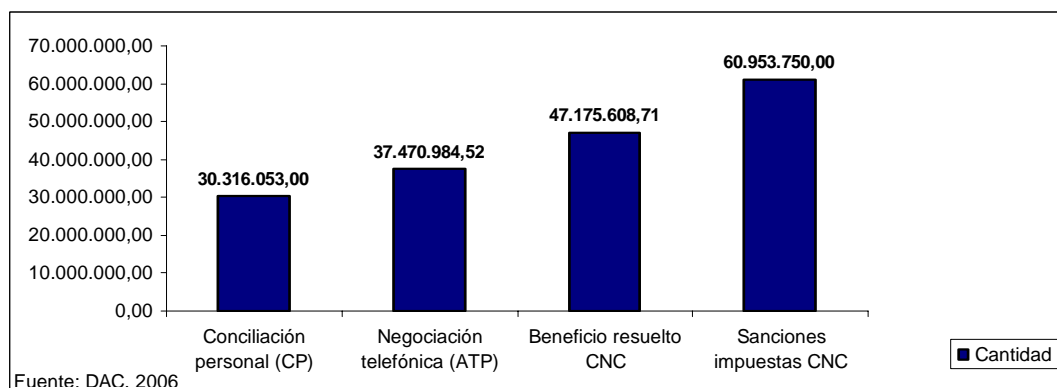
Del gráfico se concluye que se han conciliado 188 expedientes en el periodo enero marzo del año 2006.

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

<i>Rubro</i>	<i>Cantidad</i>
Conciliación personal (CP)	30.316.053,00
Negociación telefónica (ATP)	37.470.984,52
Beneficio resuelto CNC	47.175.608,71
Sanciones impuestas CNC	60.953.750,00
Total	175.916.396,23

Fuente: DAC, 2006

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

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 marzo año 2006

Rubro	Cantidad
Capacitación a profesores	1
Capacitación a estudiantes	3
Capacitación a comerciantes	3
Total	7

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 marzo año 2006

Rubro	Cantidad
Encuentros regionales con ODEC	2
Actividades de coordinación	17
Diagnósticos del comercio	2
Total	21

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 Días 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.

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

Puertas abiertas	Cantidad
Celebración Día del Consumidor	1
Supermercados	1
Total	2

Fuente: DAC, 2006

IV. Monitoreos e Investigaciones y verificaciones de mercado

La Dirección también ha realizado durante el periodo enero marzo del presente año 3 estudios de verificación: estudio de producto vencido, estudio de verificación “Cumplimiento de la Ley 7472 en materia de información al consumidor el caso de Sodas y Restaurantes” y estudio de etiquetado en 20 supermercados. También, ha participado en dos monitoreos, que corresponden a los bins siguientes: útiles y uniformes escolares, productos de mayor consumo en Semana Santa.

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

Rubro	Cantidad
Estudios de verificación de mercados, etc	3
Investigación de fondo	0
Monitoreos de precios de la canasta básica y temporada	2
Total	5

Fuente: DAC, 2006

Fuente de información :	Dirección rea de Apoyo al Consumidor (DAC)
Fecha de corte :	31-03-06
Fecha de confección :	03-04-06
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)