

Informe N° 020-06

Solicitado por: Licda. Cynthia Zapata Calvo
Directora DAC

**Reporte de avances y resultados enero abril año 2006
Consultas y Denuncias; Educación Información Divulgación
Verificación y monitoreos
Análisis comparativo**

El informe se presenta en concordancia con la información recolectada en el periodo enero abril 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 cinco 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 y monitoreos y una quinta parte sobre análisis comparativo años 2005 y 2006. A continuación se detallan los datos:

I. Cantidad de consultas:

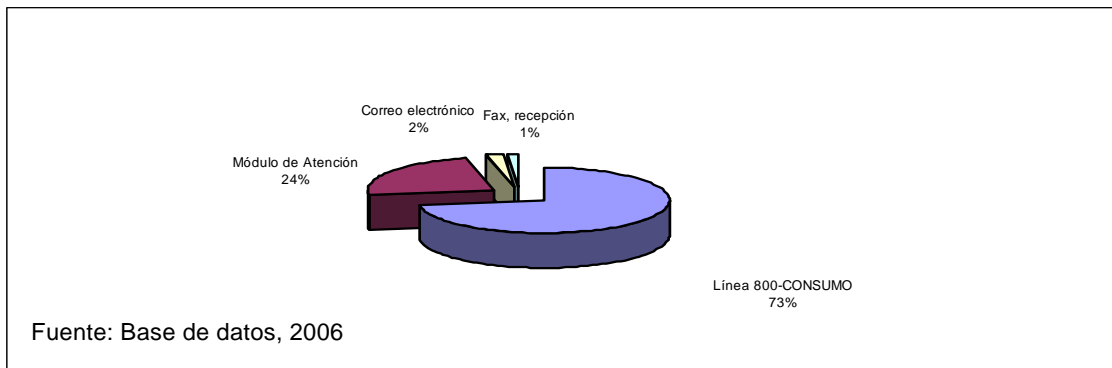
**Cuadro No.1
Cantidad de consultas según vía de presentación o acceso enero abril año 2006
(Total 9.155 consultas)**

Vía de presentación o acceso	Año 2006
Línea 800-CONSUMO	6633
Módulo de Atención	2191
Correo electrónico	202
Fax, recepción	129
Total	9155

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 abril año 2006



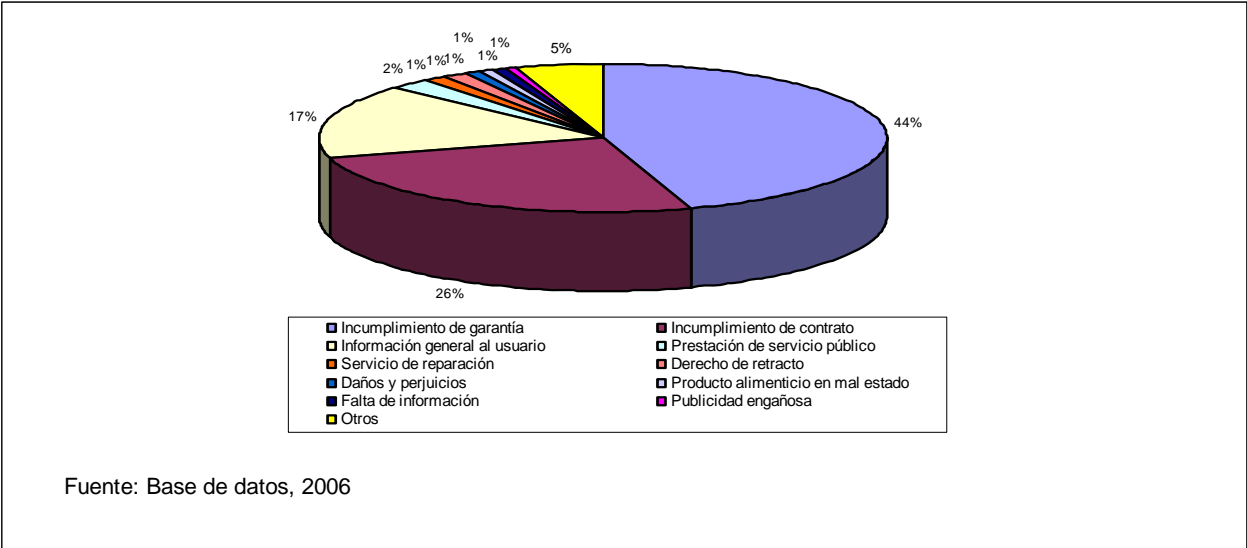
Del gráfico 1 se desprende que el 97% de las consultas ingresan por las vías de la Línea 800-CONSUMO (800-2667866) y el Módulo de Atención al Público (MAP).

Cuadro No. 2
Cantidad de consultas Línea 800-CONSUMO, Módulo de atención, Fax, Correo electrónico y recepción, según materia enero abril año 2006
(Total 9.155 consultas)

Materia	Año 2006
Incumplimiento de garantía	4116
Incumplimiento de contrato	2342
Información general al usuario	1514
Prestación de servicio público	193
Servicio de reparación	130
Derecho de retracto	113
Daños y perjuicios	93
Producto alimenticio en mal estado	81
Falta de información	66
Publicidad engañosa	47
Otros	460
Total	9155

Fuente: DAC, 2006

Gráfico No. 2
Distribución de consultas Línea 800-CONSUMO, Módulo de atención, Fax, Correo electrónico y recepción, según materia enero abril año 2006
(Total 9.155 consultas)



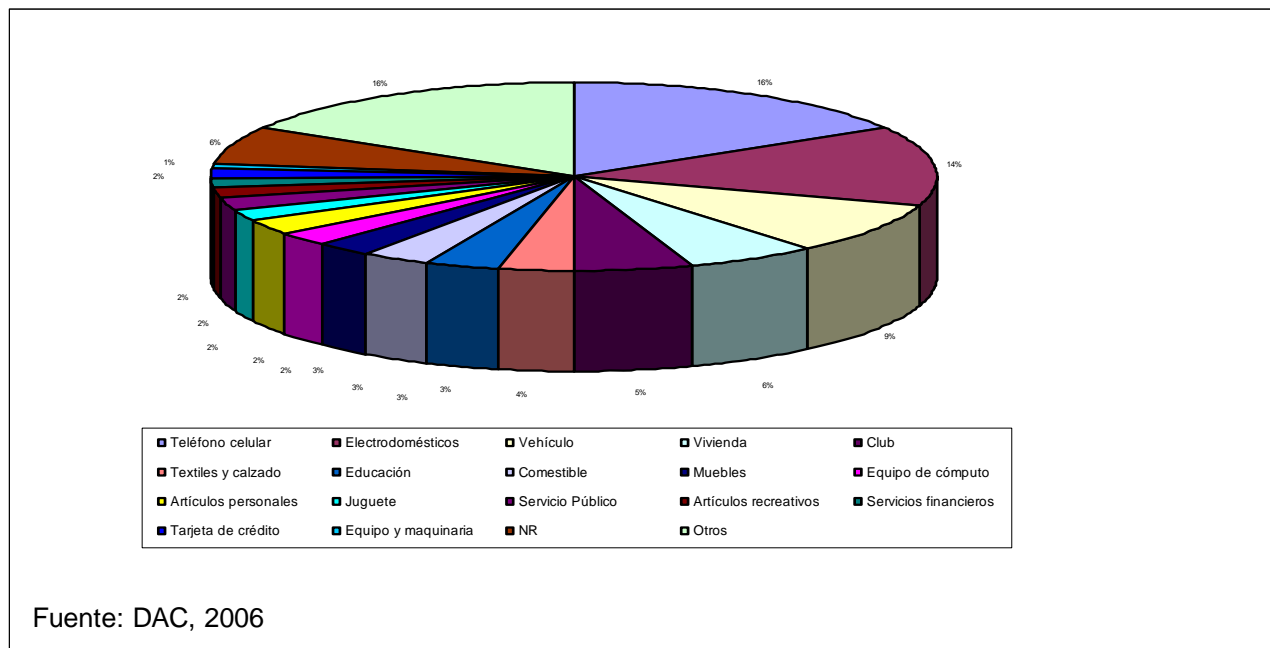
Del gráfico se desprende que las materias más consultadas por las diferentes vías son incumplimiento de garantía con un 44%, un 26% incumplimiento de contrato y con un 17% información general al usuario, para el año 2006

Cuadro No. 3
Distribución de consultas Línea 800-CONSUMO, Módulo de atención, Fax, Correo electrónico y recepción, según bien o servicio enero abril año 2006
(Total 9.155 consultas)

Bienes o servicios	Año 2006
Teléfono celular	1493
Electrodomésticos	1244
Vehículo	828
Vivienda	539
Club	464
Textiles y calzado	326
Educación	291
Comestible	274
Muebles	247
Equipo de cómputo	229
Artículos personales	219
Juguete	179
Servicio Público	193
Artículos recreativos	170
Servicios financieros	155
Tarjeta de crédito	139
Equipo y maquinaria	69
NR	594
Otros	1502
Total	9155

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 abril año 2006
(Total 9.155 consultas)



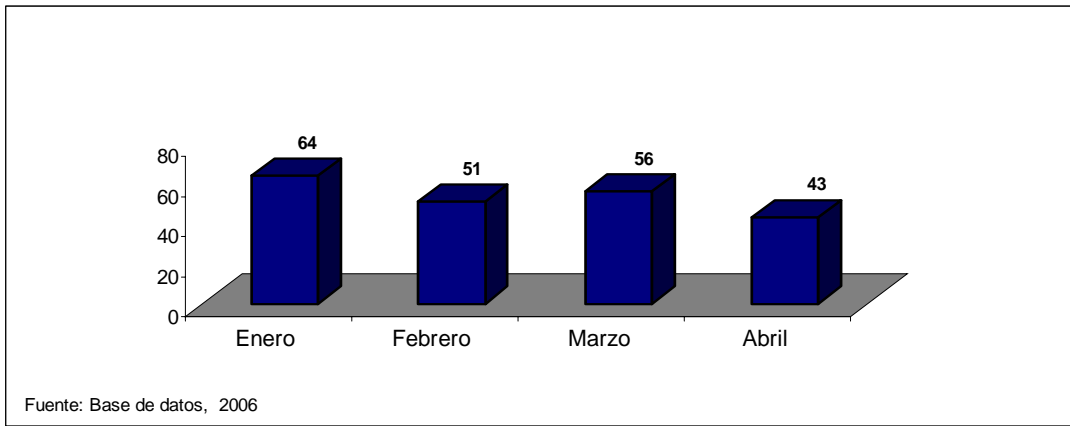
Del gráfico se desprende que entre los bienes o servicios más consultados están los teléfonos celulares con un 16%, el rubro de electrodomésticos con un 14% y un 9% los vehículos.

Cuadro No.4
Cantidad de acuerdos telefónicos enero abril año 2006

Mes	Año 2006
Enero	64
Febrero	51
Marzo	56
Abril	43
Total	214

Fuente: DAC, 2006

Gráfico: No. 4
Comparativo de soluciones telefónicas enero abril año 2006



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

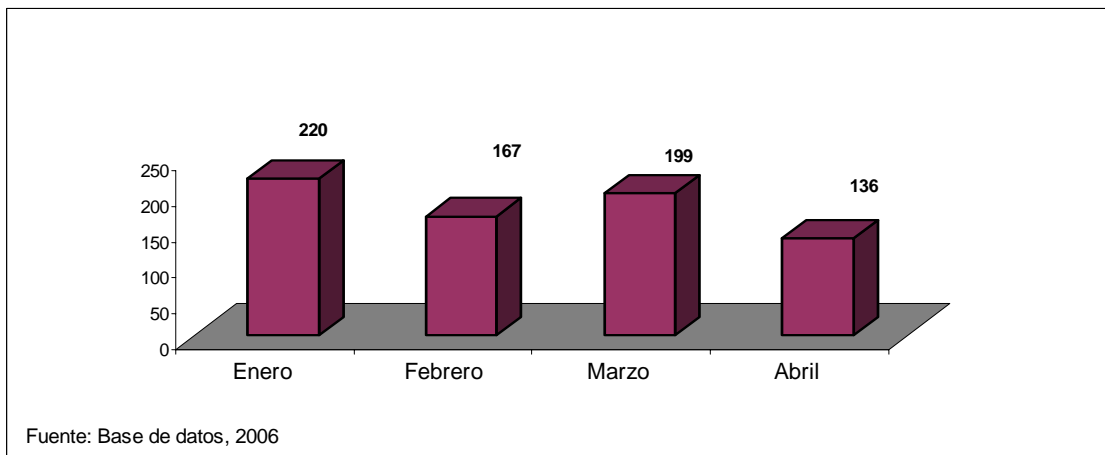
II. Cantidad de denuncias ingresadas

Cuadro No.5
Cantidad de denuncias enero-abril año 2006

Mes	Año 2006
Enero	220
Febrero	167
Marzo	199
Abril	136
Total	722

Fuente: DAC, 2006

Gráfico No.5
Comparativo de cantidad de denuncias enero-abril año 2006



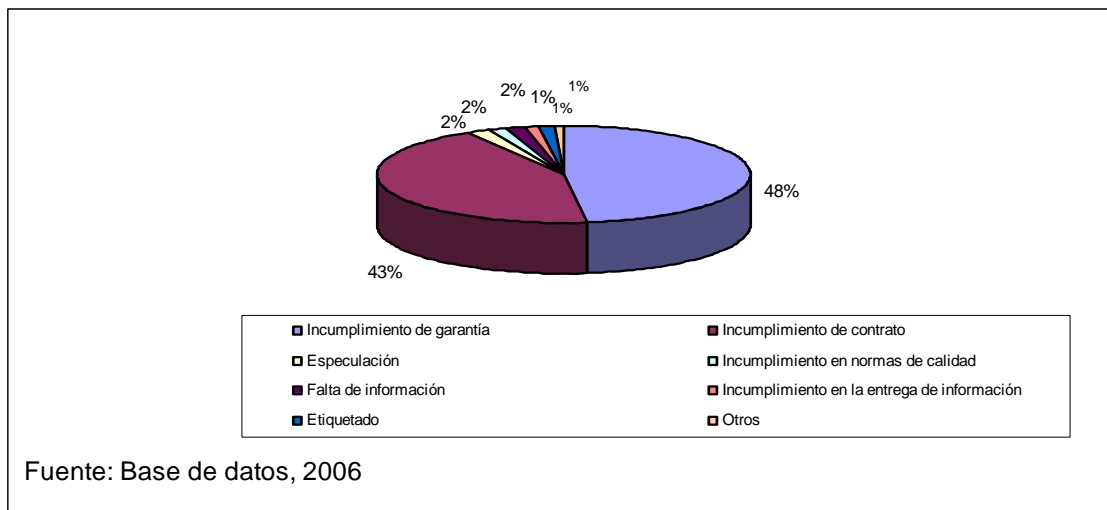
Del gráfico se desprende que durante el año 2006 el ingreso de denuncias ha aumentado en un 34,95%.

Cuadro No. 6
Distribución de denuncias según materia enero abril año 2006
(Total 722 denuncias)

Materia	Año 2006
Incumplimiento de garantía	347
Incumplimiento de contrato	312
Especulación	14
Incumplimiento en normas de calidad	13
Falta de información	11
Incumplimiento en la entrega de información	9
Etiquetado	9
Otros	7
Total	722

Fuente: DAC, 2006

Gráfico No.6
Distribución de las denuncias según materia enero abril año 2006
(Total 722 denuncias)



Del gráfico N° 6 podemos concluir que las materias más denunciadas son incumplimiento de garantía que representa un 48% e incumplimiento e incumplimiento de contrato con un 43% para el año 2006.

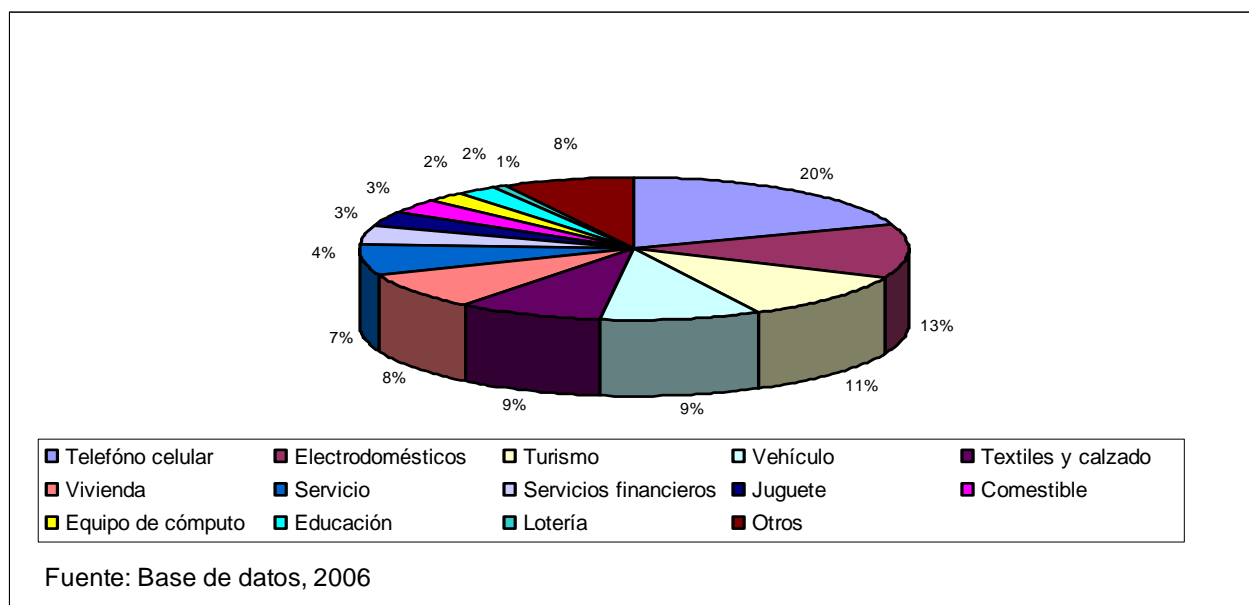
Cuadro No. 7
Distribución de las denuncias según bien o servicio enero abril año 2006
(Total 722 denuncias)

Bien/servicio	Año 2006
Teléfono celular	140
Electrodomésticos	89

Turismo	78
Vehículo	68
Textiles y calzado	63
Vivienda	60
Servicio	49
Servicios financieros	32
Juguete	24
Comestible	23
Equipo de cómputo	18
Educación	16
Lotería	6
Otros	56
Total	722

Fuente: DAC, 2006

Gráfico No.7
Distribución de las denuncias según bien o servicio enero abril año 2006
(Total 722 denuncias)



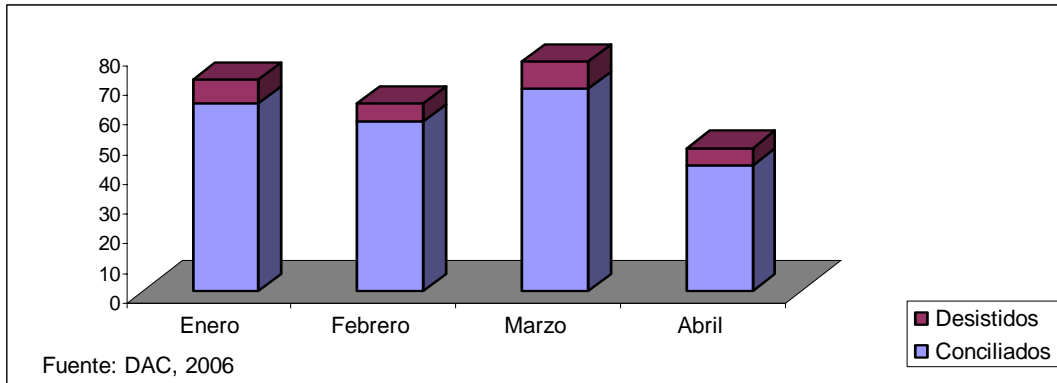
Del gráfico, se desprende que de los bienes o servicios más denunciados resaltan los siguientes teléfono celular un 20%, con un 13% electrodomésticos y con un 11% turismo.

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

Mes	Conciliados	Desistidos
Enero	63	8
Febrero	57	6
Marzo	68	9
Abril	42	6
Total	230	29

Fuente: DAC, 2006

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



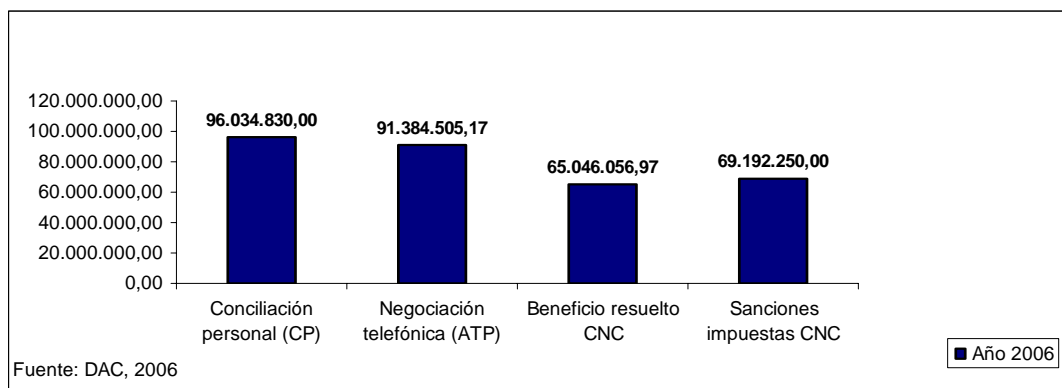
Del gráfico se concluye que se han conciliado 230 expedientes en el periodo enero abril del año 2006, lo que implica un aumento de un 40,24% en relación al año anterior.

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

Rubro	Año 2006
Conciliación personal (CP)	96.034.830,00
Negociación telefónica (ATP)	91.384.505,17
Beneficio resuelto CNC	65.046.056,97
Sanciones impuestas CNC	69.192.250,00
Total	321.657.642,14

Fuente: DAC, 2006

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

Rubro	Cantidad
Capacitación a profesores	2
Capacitación a estudiantes	4
Capacitación a comerciantes	4
Total	10

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 abril año 2006

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

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. Es importante indicar que este rubro se mantiene igual al mes anterior, debido a que la programación de puertas abiertas esta establecida para las temporadas especiales del día de la Madre, Aguinaldo y Navidad.

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

Rubro	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 5 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. También, ha participado en dos monitoreos, que corresponden a los siguientes bienes: útiles y uniformes escolares, productos de mayor consumo en Semana Santa.

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

Rubro	Cantidad
Estudios de verificación de mercados, etc	5
Investigación de fondo	0
Monitoreos de precios de la canasta básica y temporada	2
Total	7

Fuente: DAC, 2006

V. Análisis comparativo años 2005 y 2006

5.1 Consultas:

Cuadro No.14

Cantidad de consultas según vía de presentación o acceso enero abril año 2005 -2006

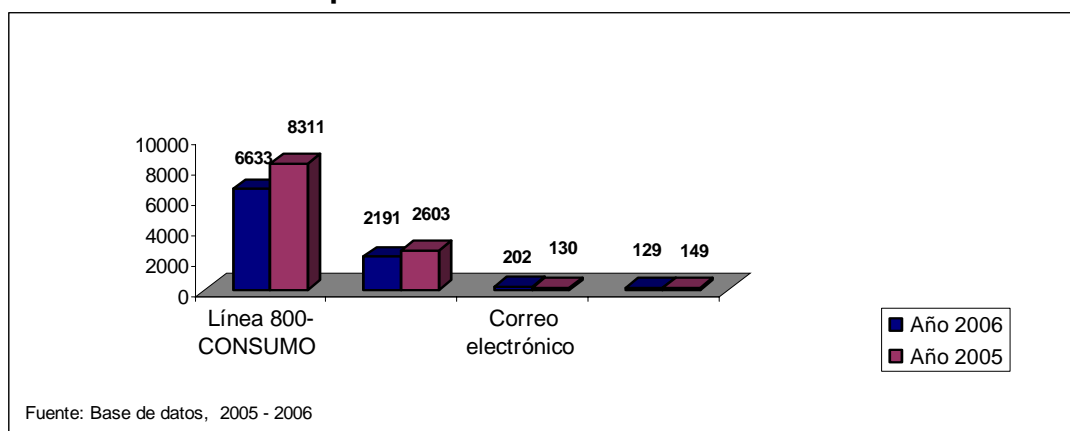
Vía de presentación o acceso	Año 2006	Año 2005
Línea 800-CONSUMO	6633	8311
Módulo de Atención	2191	2603
Correo electrónico	202	130
Fax, recepción	129	149
Total	9155	11193

Fuente: DAC, 2005- 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. 10

Cantidad de consultas Línea 800-CONSUMO, Módulo de atención, Fax, Correo electrónico y recepción enero abril año 2005 -2006



Del gráfico 1 se desprende que se ha dado una ligera disminución de los rubros en relación al año anterior.

5.2 Acuerdos telefónicos:

Cuadro No.15

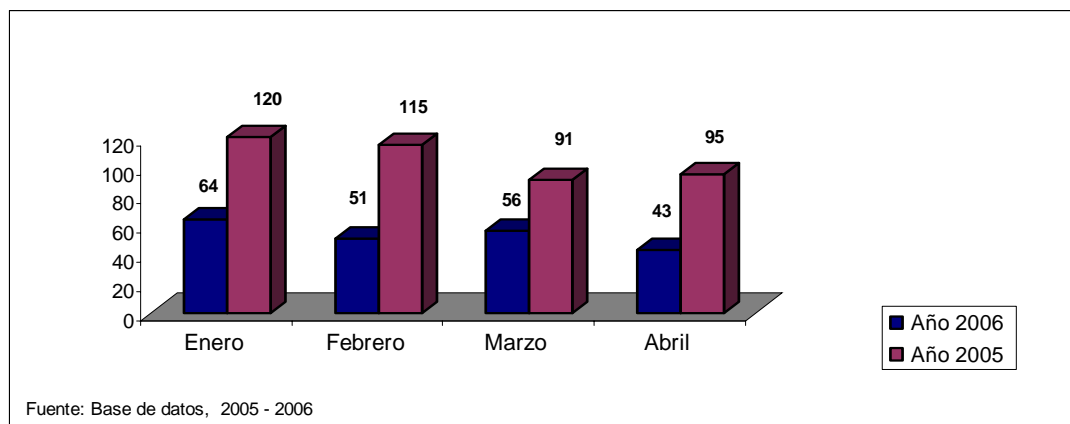
Cantidad de acuerdos telefónicos enero abril año 2005 - 2006

Mes	Año 2006	Año 2005
Enero	64	120
Febrero	51	115
Marzo	56	91

Abril	43	95
Total	214	421

Fuente: DAC, 2005 - 2006

Gráfico: No. 11
Comparativo de soluciones telefónicas enero abril año 2005 - 2006



El gráfico muestra la tendencia de los acuerdos telefónicos en el periodo enero abril de los años 2005 – 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.

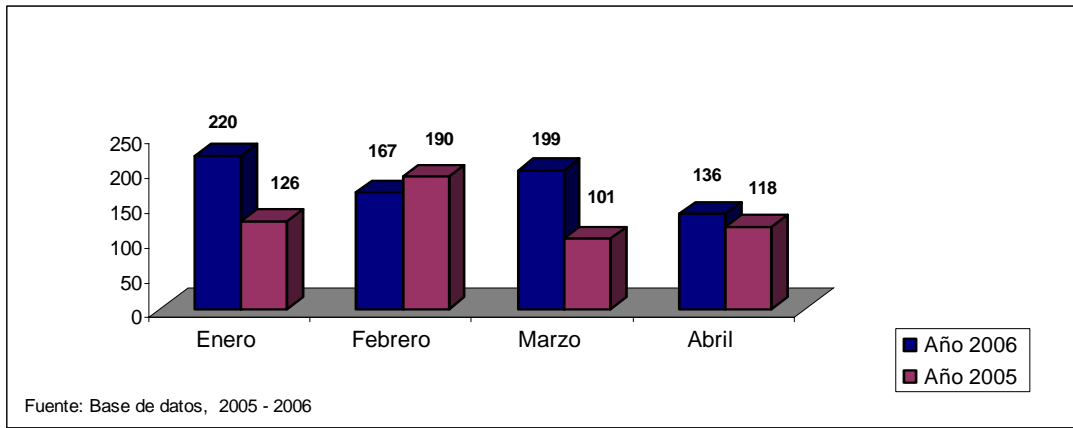
5.3 Denuncias:

Cuadro No.16
Cantidad de denuncias enero abril año 2005 – 2006

<i>Mes</i>	<i>Año 2006</i>	<i>Año 2005</i>
Enero	220	126
Febrero	167	190
Marzo	199	101
Abril	136	118
Total	722	535

Fuente: DAC, 2006

Gráfico No.12
Comparativo de cantidad de denuncias enero abril año 2005 - 2006



Del gráfico se desprende que durante el año 2006 el ingreso de denuncias ha aumentado en relación al año anterior y corresponde a un 34,95%.

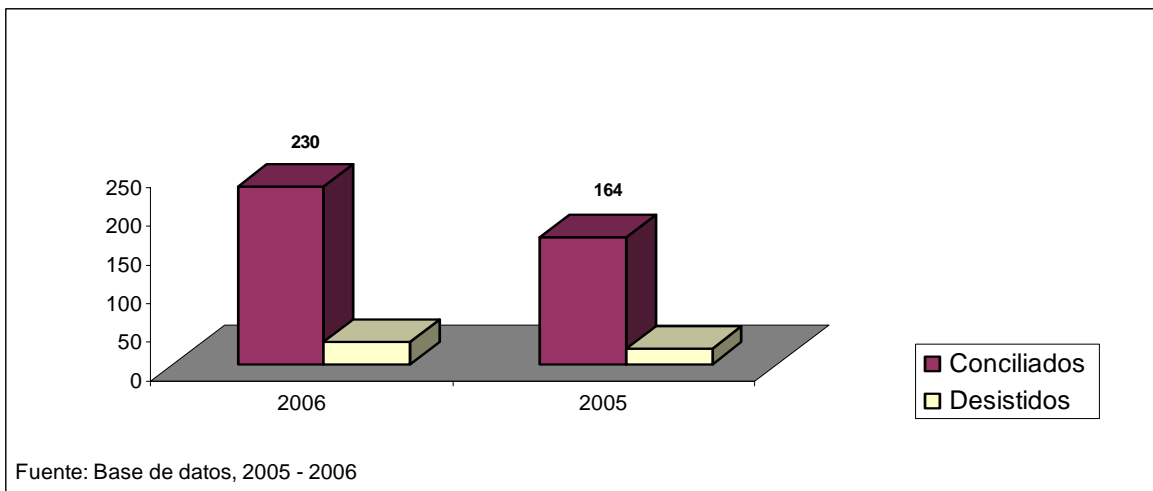
5.4 Expedientes conciliados y desistidos:

Cuadro No. 17
Comparativo de expedientes conciliados y desistidos enero abril año 2005 - 2006

Año	Conciliados	Desistidos	Total
2006	230	29	259
2005	164	20	184

Fuente: DAC, 2005 - 2006

Gráfico No. 13
Comparativo de expedientes conciliados y desistidos enero abril año 2005 - 2006



Del gráfico se concluye que se han conciliado 230 expedientes en el periodo enero abril del año 2006, lo que implica un aumento de un 40,24% en relación al año anterior.

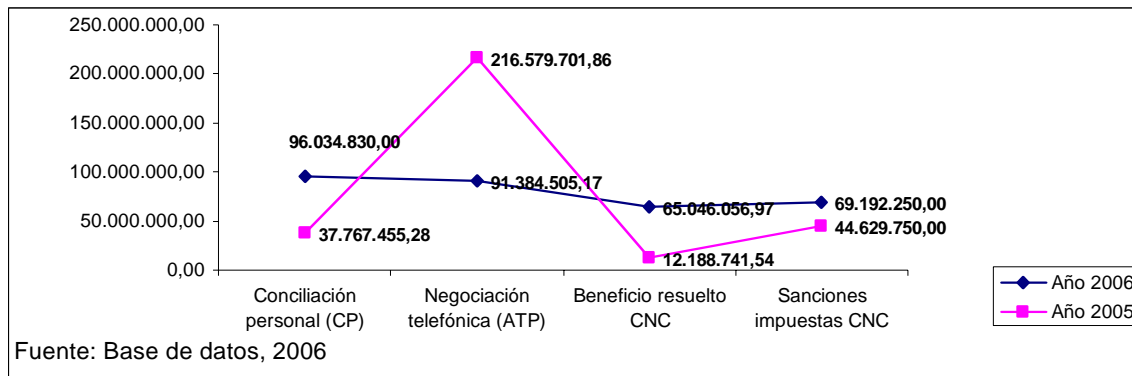
5.5 Beneficio patrimonial consolidado y sanciones:

Cuadro No. 18
Comparativo del beneficio patrimonial consolidado y sanciones impuestas por la CNC enero
abril año 2005 – 2006

Rubro	Año 2006	Año 2005
Conciliación personal (CP)	96.034.830,00	37.767.455,28
Negociación telefónica (ATP)	91.384.505,17	216.579.701,86
Beneficio resuelto CNC	65.046.056,97	12.188.741,54
Sanciones impuestas CNC	69.192.250,00	44.629.750,00
Total	321.657.642,14	311.165.648,68

Fuente: DAC, 2005 - 2006

Gráfico No. 14
Comparativo del beneficio patrimonial consolidado y sanciones impuestas por la CNC enero
abril año 2005 - 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.

Conclusiones finales:

- 1- En términos generales se ha avanzado en el cumplimiento de metas, se han tomado las medidas respectivas en los casos que así lo ameriten.
- 2- Al respecto, hay que mencionar que en el caso de la disminución de los acuerdos telefónicos y el aumento en las denuncias, ya se tomaron decisiones. En ese mismo sentido, se incentivará por los diferentes medio de acceso tanto al comerciante como al usuario a agotar la vía de la negociación telefónica, como un mecanismo alterno de resolución de conflictos.

Fuente de información :	Dirección rea de Apoyo al Consumidor (DAC)
Fecha de corte :	30-04-06
Fecha de confección :	04-04-06

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)