

Informe N° 023-06

Solicitado por: Licda. Cynthia Zapata Calvo
Directora DAC

**Reporte de avances y resultados enero mayo 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 mayo 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:

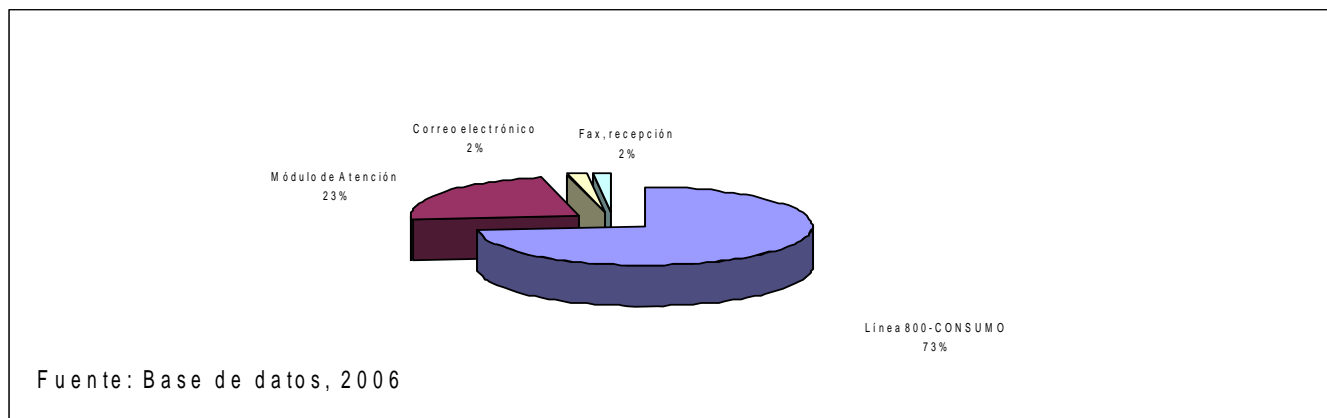
**Cuadro No.1
Cantidad de consultas según vía de presentación o acceso enero mayo año 2006
(Total 11.777 consultas)**

| Vía de presentación o acceso | Año 2006 |
|-------------------------------------|-----------------|
| Línea 800-CONSUMO | 8632 |
| Módulo de Atención | 2721 |
| Correo electrónico | 237 |
| Fax, recepción | 187 |
| Total | 11777 |

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 mayo año 2006
(Total 11.777 consultas)



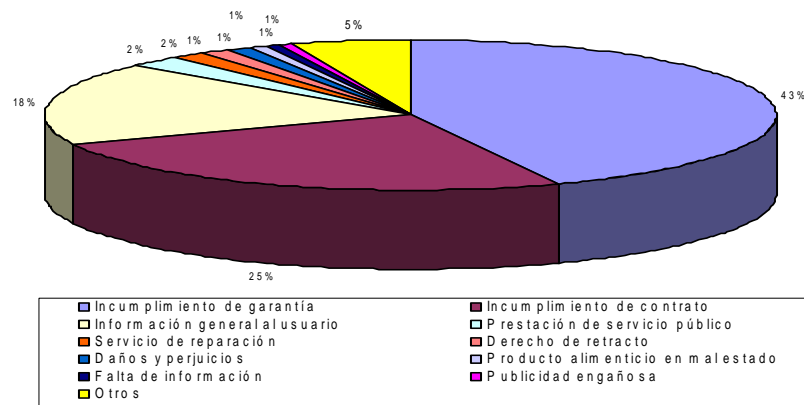
Del gráfico 1 se desprende que el 96% de las consultas ingresan por las vías de la Línea 800-CONSUMO (800-2667866) y el Módulo de Atención al Público (MAP).

Cuadro No. 2
Cantidad de consultas Línea 800-CONSUMO, Módulo de atención, Fax, Correo electrónico y recepción, según materia enero mayo año 2006
(Total 11.777 consultas)

| Materia | Año 2006 |
|------------------------------------|--------------|
| Incumplimiento de garantía | 5097 |
| Incumplimiento de contrato | 2997 |
| Información general al usuario | 2074 |
| Prestación de servicio público | 288 |
| Servicio de reparación | 179 |
| Derecho de retracto | 155 |
| Daños y perjuicios | 132 |
| Producto alimenticio en mal estado | 102 |
| Falta de información | 82 |
| Publicidad engañosa | 65 |
| Otros | 606 |
| Total | 11777 |

Fuente: DAC, 2006

Gráfico No. 2
Distribución de consultas Línea 800-CONSUMO, Módulo de atención, Fax, Correo electrónico y recepción, según materia enero mayo año 2006
(Total 11.777 consultas)



Fuente: Base de datos, 2006

Del gráfico se desprende que las materias más consultadas por las diferentes vías son incumplimiento de garantía con un 43%, un 25% incumplimiento de contrato y con un 18% información general al usuario, para el año 2006.

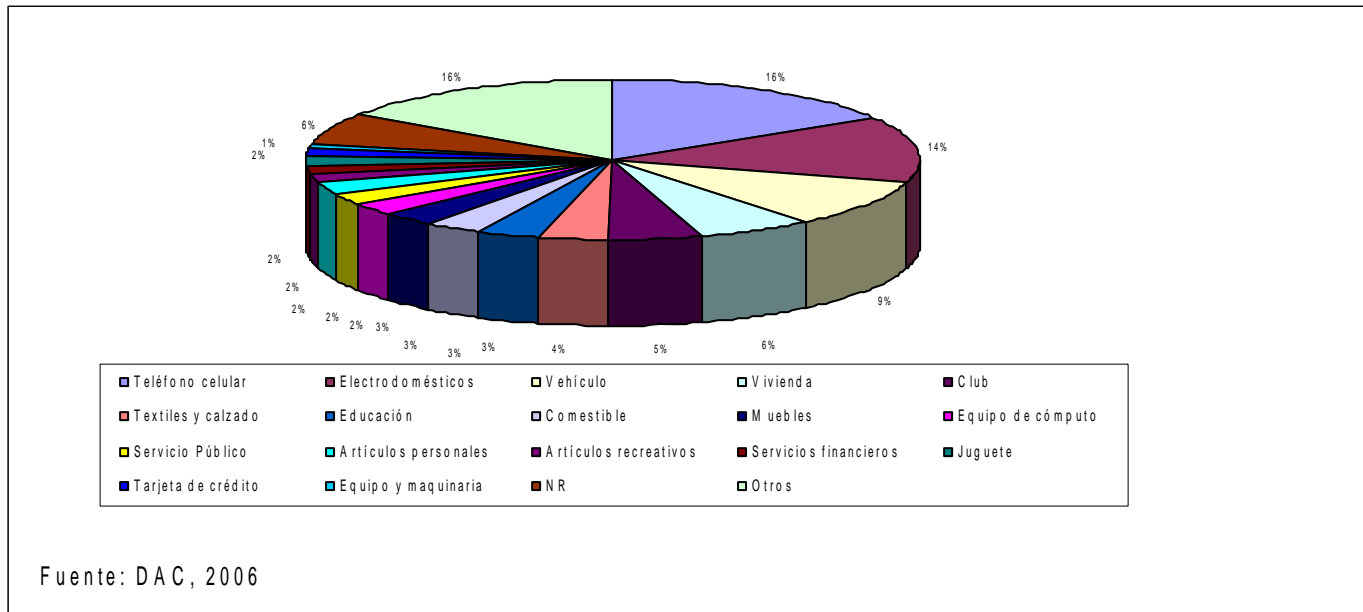
Cuadro No. 3
Distribución de consultas Línea 800-CONSUMO, Módulo de atención, Fax, Correo electrónico y recepción, según bien o servicio enero mayo año 2006
(Total 11.777 consultas)

| Bienes o servicios | Año 2006 |
|-----------------------|--------------|
| Teléfono celular | 1909 |
| Electrodomésticos | 1607 |
| Vehículo | 1081 |
| Vivienda | 731 |
| Club | 583 |
| Textiles y calzado | 447 |
| Educación | 376 |
| Comestible | 365 |
| Muebles | 312 |
| Equipo de cómputo | 298 |
| Servicio Público | 288 |
| Artículos personales | 276 |
| Artículos recreativos | 217 |
| Servicios financieros | 207 |
| Juguete | 203 |
| Tarjeta de crédito | 184 |
| Equipo y maquinaria | 101 |
| NR | 763 |
| Otros | 1829 |
| Total | 11777 |

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 mayo año 2006
(Total 11.777 consultas)**



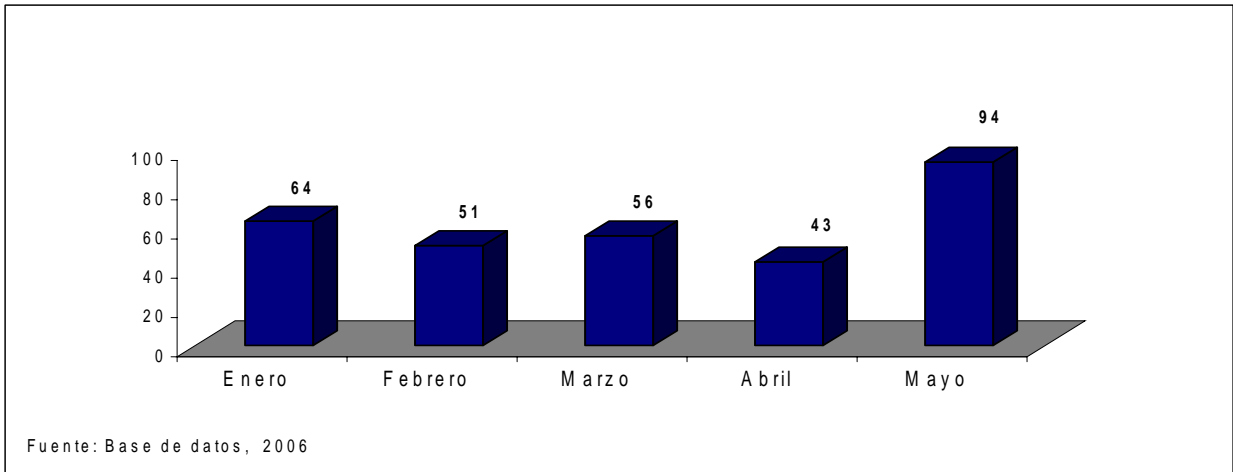
Del gráfico se desprende que entre los bienes o servicios más consultados están los teléfonos celulares con un 16%, el rubro de electrodomésticos con un 14% y un 9% los vehículos.

**Cuadro No.4
Cantidad de acuerdos telefónicos enero mayo año 2006
(Total 308 casos)**

| Mes | Año 2006 |
|--------------|------------|
| Enero | 64 |
| Febrero | 51 |
| Marzo | 56 |
| Abril | 43 |
| Mayo | 94 |
| Total | 308 |

Fuente: DAC, 2006

**Gráfico: No. 4
Comparativo de soluciones telefónicas enero mayo año 2006
(Total 308 casos)**



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

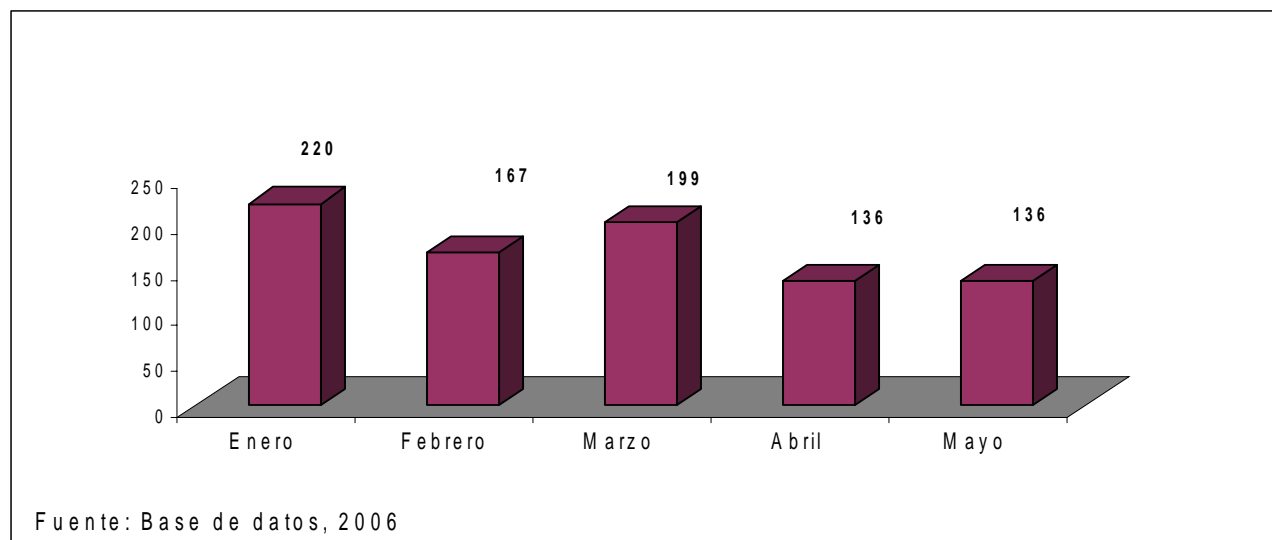
II. Cantidad de denuncias ingresadas

Cuadro No.5
Cantidad de denuncias enero mayo año 2006
(Total 858 denuncias)

| Mes | Año 2006 |
|--------------|------------|
| Enero | 220 |
| Febrero | 167 |
| Marzo | 199 |
| Abril | 136 |
| Mayo | 136 |
| Total | 858 |

Fuente: DAC, 2006

Gráfico No.5
Comparativo de cantidad de denuncias enero mayo año 2006
(Total 858 denuncias)



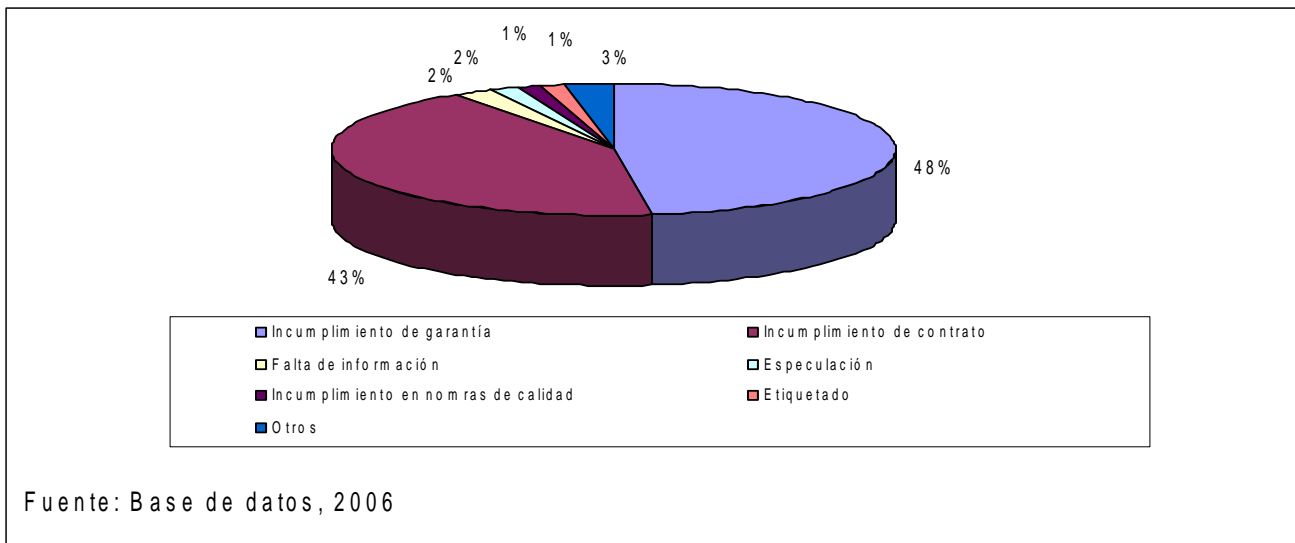
Del gráfico se desprende que durante el año 2006 el ingreso de denuncias ha aumentado en un 31,19%.

Cuadro No. 6
Distribución de denuncias según materia enero mayo año 2006
(Total 858 denuncias)

| Materia | Año 2006 |
|-------------------------------------|------------|
| Incumplimiento de garantía | 409 |
| Incumplimiento de contrato | 369 |
| Falta de información | 18 |
| Especulación | 15 |
| Incumplimiento en normas de calidad | 12 |
| Etiquetado | 10 |
| Otros | 25 |
| Total | 858 |

Fuente: DAC, 2006

Gráfico No.6
Distribución de las denuncias según materia enero mayo año 2006
(Total 858 denuncias)



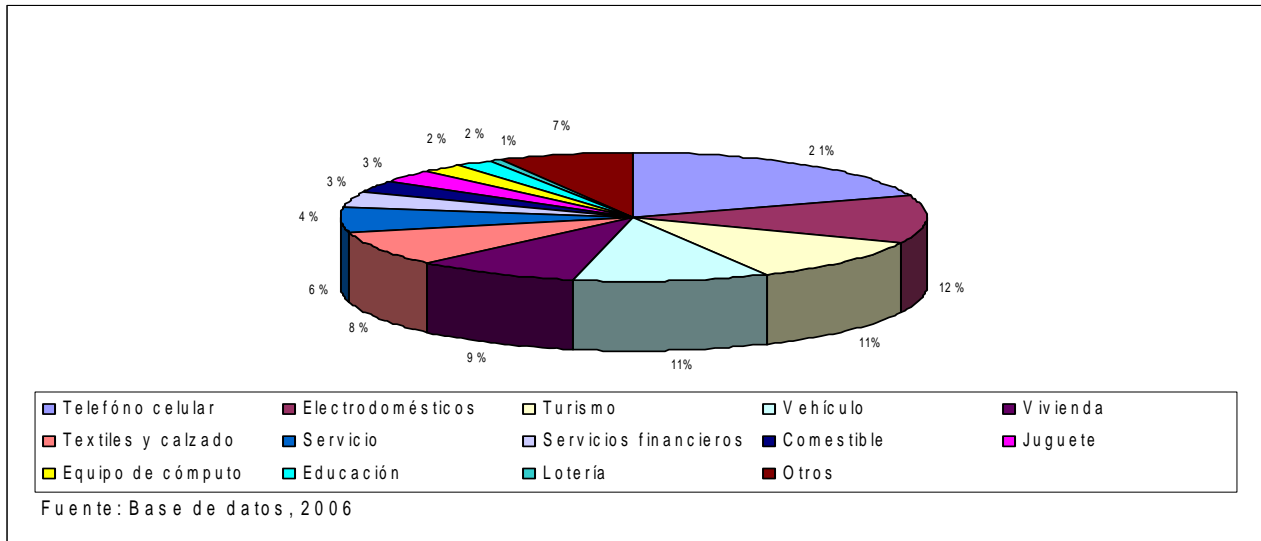
Del gráfico N° 6 podemos concluir que las materias más denunciadas son incumplimiento de garantía que representa un 48% e incumplimiento de contrato con un 43% para el año 2006.

Cuadro No. 7
Distribución de las denuncias según bien o servicio enero mayo año 2006
(Total 858 denuncias)

| Bien/servicio | Año 2006 |
|-----------------------|------------|
| Teléfono celular | 170 |
| Electrodomésticos | 102 |
| Turismo | 93 |
| Vehículo | 93 |
| Vivienda | 79 |
| Textiles y calzado | 72 |
| Servicio | 53 |
| Servicios financieros | 37 |
| Comestible | 26 |
| Juguete | 25 |
| Equipo de cómputo | 21 |
| Educación | 17 |
| Lotería | 6 |
| Otros | 64 |
| Total | 858 |

Fuente: DAC, 2006

Gráfico No.7
Distribución de las denuncias según bien o servicio enero mayo año 2006
(Total 858 denuncias)



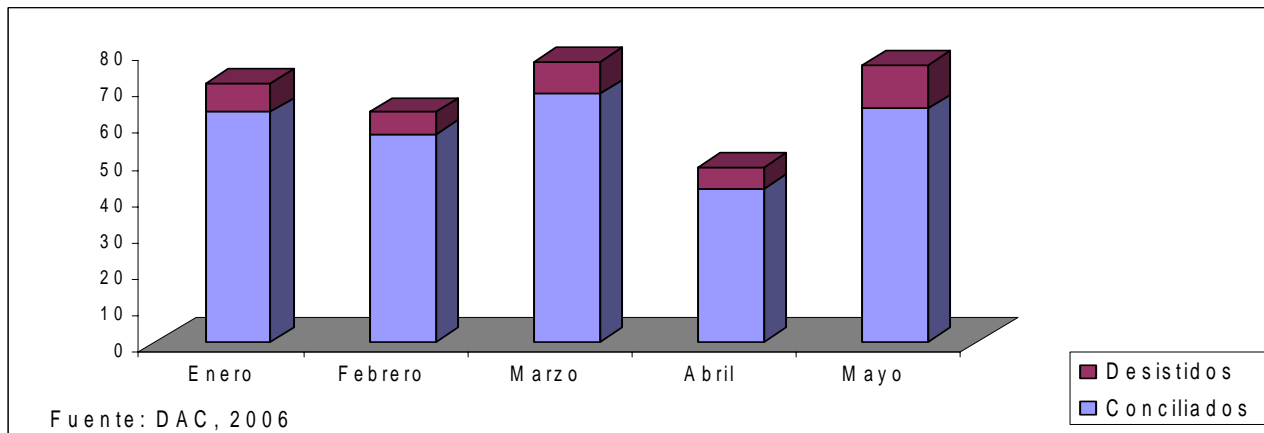
Del gráfico, se desprende que de los bienes o servicios más denunciados resaltan los siguientes teléfono celular un 21%, con un 12% electrodomésticos y con un 11% turismo.

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

| Mes | Conciliados | Desistidos |
|--------------|-------------|------------|
| Enero | 63 | 8 |
| Febrero | 57 | 6 |
| Marzo | 68 | 9 |
| Abril | 42 | 6 |
| Mayo | 64 | 12 |
| Total | 294 | 41 |

Fuente: DAC, 2006

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



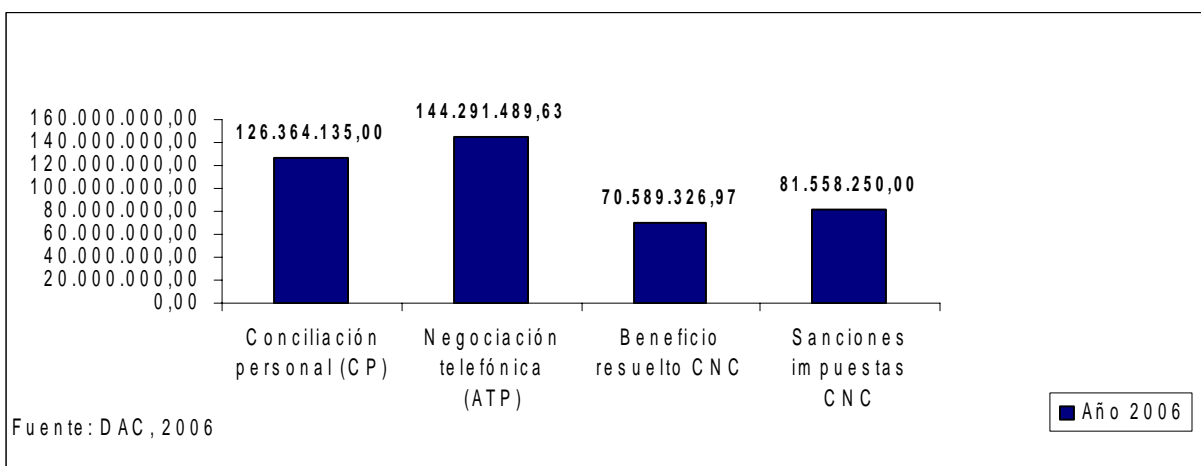
Del gráfico se concluye que se han conciliado 294 expedientes en el periodo enero mayo del año 2006, lo que implica un aumento de un 42,71 en relación al año anterior.

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

| Rubro | Año 2006 |
|------------------------------|-----------------------|
| Conciliación personal (CP) | 126.364.135,00 |
| Negociación telefónica (ATP) | 144.291.489,63 |
| Beneficio resuelto CNC | 70.589.326,97 |
| Sanciones impuestas CNC | 81.558.250,00 |
| Total | 422.803.201,60 |

Fuente: DAC, 2006

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

| Rubro | Cantidad |
|--------------|-----------------|
|--------------|-----------------|

| | |
|-----------------------------|-----------|
| Capacitación a profesores | 5 |
| Capacitación a estudiantes | 9 |
| Capacitación a comerciantes | 4 |
| Total | 18 |

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 mayo año 2006

| Rubro | Cantidad |
|--------------------------------|-----------------|
| Encuentros regionales con ODEC | 3 |
| Actividades de coordinación | 17 |
| Diagnósticos del comercio | 3 |
| Total | 23 |

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. 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 mayo 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 mayo 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

Es importante indicar que como parte del programa de estudios de verificación de mercados, se han realizado 146 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.

También en el periodo de enero a abril del 2006 el Departamento de Políticas y Análisis de Consumo ha interpuesto 19 denuncias ante la CNC y ha realizado 30 prevenciones por publicidad en periódicos.

| | |
|-------------------------|---|
| Fuente de información : | Dirección rea de Apoyo al Consumidor (DAC) |
| Fecha de corte : | 31-05-06 |
| Fecha de confección : | 07-06-06 |
| 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)