

Informe N° 028-06

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 junio 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:**

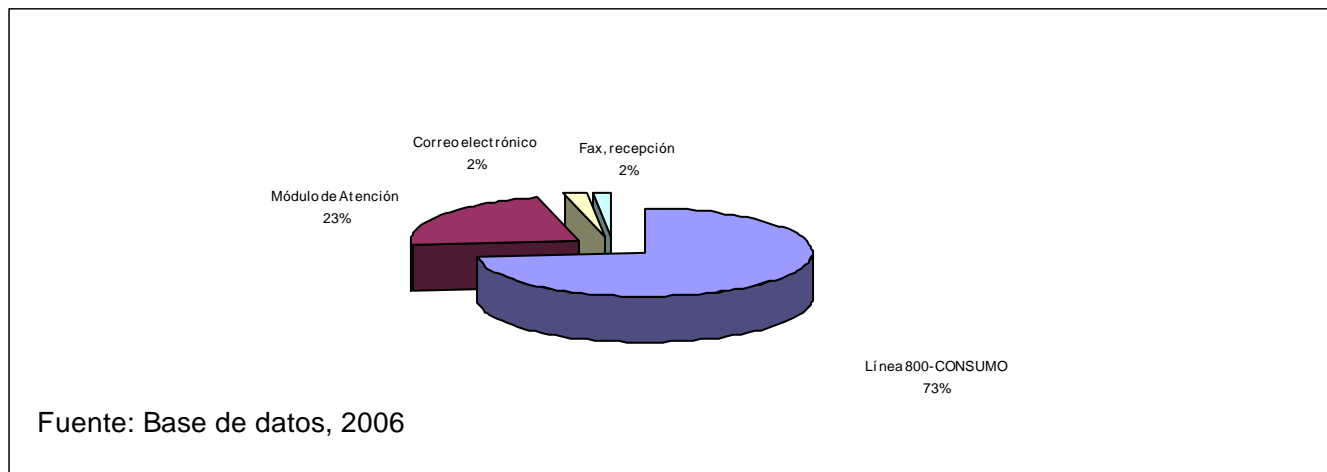
**Cuadro No.1  
Cantidad de consultas según vía de presentación o acceso enero junio año 2006  
(Total 14.452 consultas)**

<b>Vía de presentación o acceso</b>	<b>Año 2006</b>
Línea 800-CONSUMO	10596
Módulo de Atención	3292
Correo electrónico	330
Fax, recepción	234
<b>Total</b>	<b>14452</b>

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 junio año 2006**  
**(Total 14.452 consultas)**



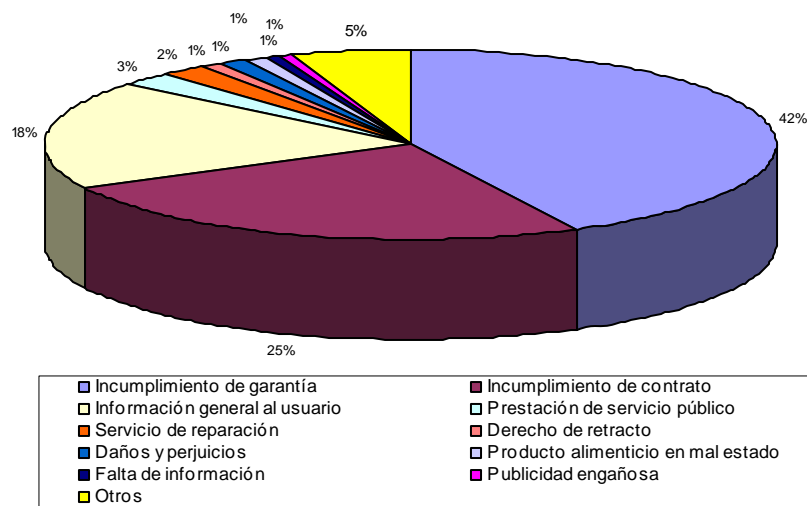
Del gráfico 1 se desprende que el 96% de las consultas ingresan por las vías de la Línea 800-CONSUMO (800-2667866) y el Módulo de Atención al Público (MAP).

**Cuadro No. 2**  
**Cantidad de consultas Línea 800-CONSUMO, Módulo de atención, Fax, Correo electrónico y recepción, según materia enero junio año 2006**  
**(Total 14.452 consultas)**

<b>Materia</b>	<b>Año 2006</b>
Incumplimiento de garantía	6145
Incumplimiento de contrato	3619
Información general al usuario	2651
Prestación de servicio público	370
Servicio de reparación	242
Derecho de retracto	184
Daños y perjuicios	172
Producto alimenticio en mal estado	134
Falta de información	94
Publicidad engañosa	86
Otros	755
<b>Total</b>	<b>14452</b>

Fuente: DAC, 2006

**Gráfico No. 2**  
**Distribución de consultas Línea 800-CONSUMO, Módulo de atención, Fax, Correo electrónico y recepción, según materia enero junio año 2006**  
**(Total 14.452 consultas)**



Fuente: Base de datos, 2006

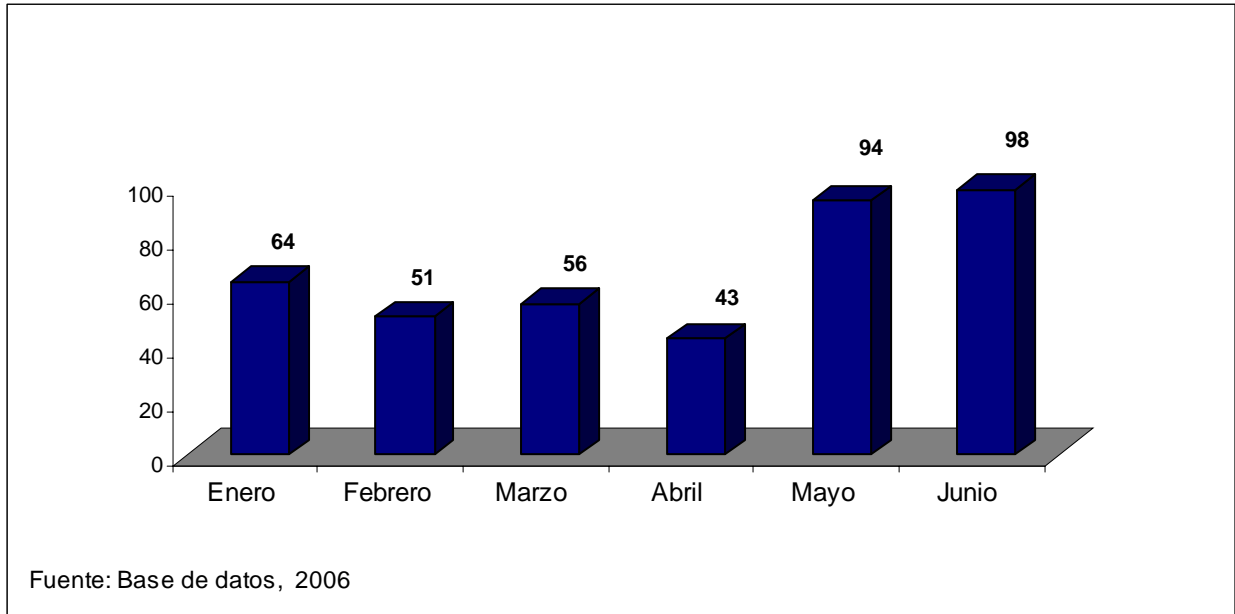
Del gráfico se desprende que las materias más consultadas por las diferentes vías son incumplimiento de garantía con un 42%, un 25% incumplimiento de contrato y con un 18% información general al usuario, para el año 2006.

**Cuadro No. 3**  
**Distribución de consultas Línea 800-CONSUMO, Módulo de atención, Fax, Correo electrónico y recepción, según bien o servicio enero junio año 2006**  
**(Total 14.452 consultas)**

<i><b>Bienes o servicios</b></i>	<i><b>Año 2006</b></i>
Teléfono celular	2402
Electrodomésticos	1984
Vehículo	1351
Vivienda	896
Club	671
Textiles y calzado	588
Educación	461
Comestible	454
Equipo de cómputo	378
Servicio Público	370
Muebles	362
Artículos personales	346
Artículos recreativos	276
Juguete	250
Tarjeta de crédito	248
Servicios financieros	246
Equipo y maquinaria	132
NR	889
Otros	2148
<b>Total</b>	<b>14452</b>



**Gráfico: No. 4**  
**Comparativo de soluciones telefónicas enero junio año 2006**  
**(Total 406 casos)**



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

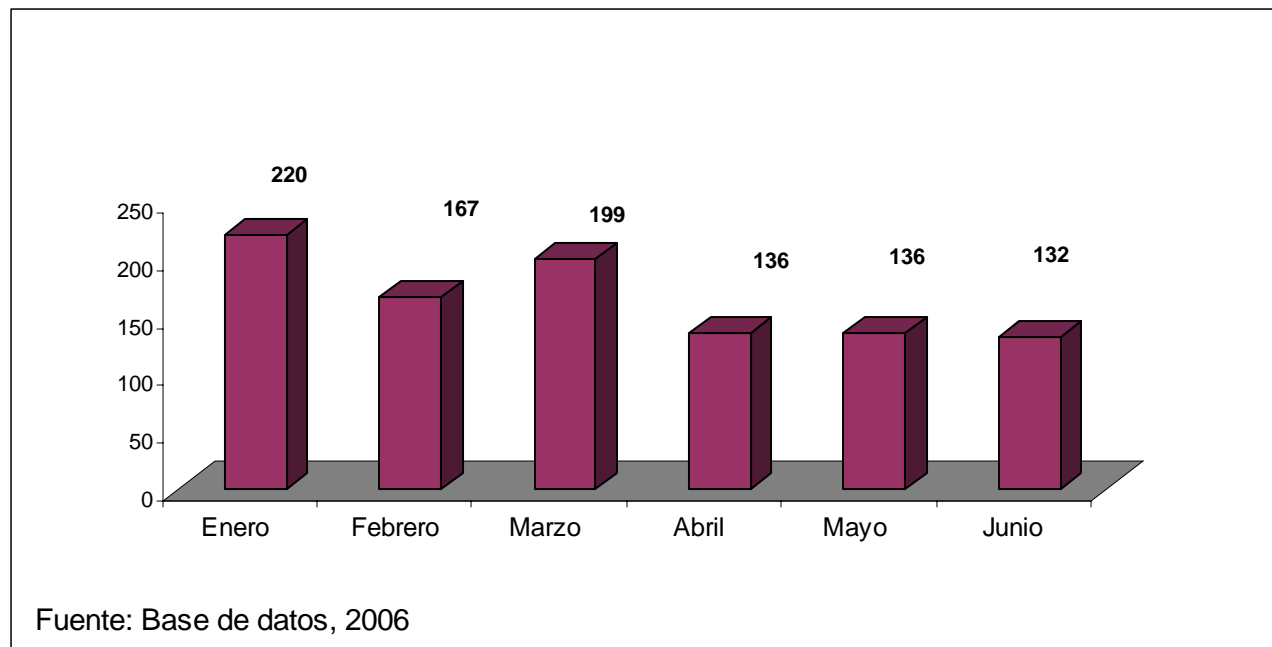
## II. Cantidad de denuncias ingresadas

**Cuadro No.5**  
**Cantidad de denuncias enero junio año 2006**  
**(Total 990 denuncias)**

<i>Mes</i>	<i>Año 2006</i>
Enero	220
Febrero	167
Marzo	199
Abril	136
Mayo	136
Junio	132
<b>Total</b>	<b>990</b>

Fuente: DAC, 2006

**Gráfico No.5**  
**Comparativo de cantidad de denuncias enero junio año 2006**  
**(Total 990 denuncias)**



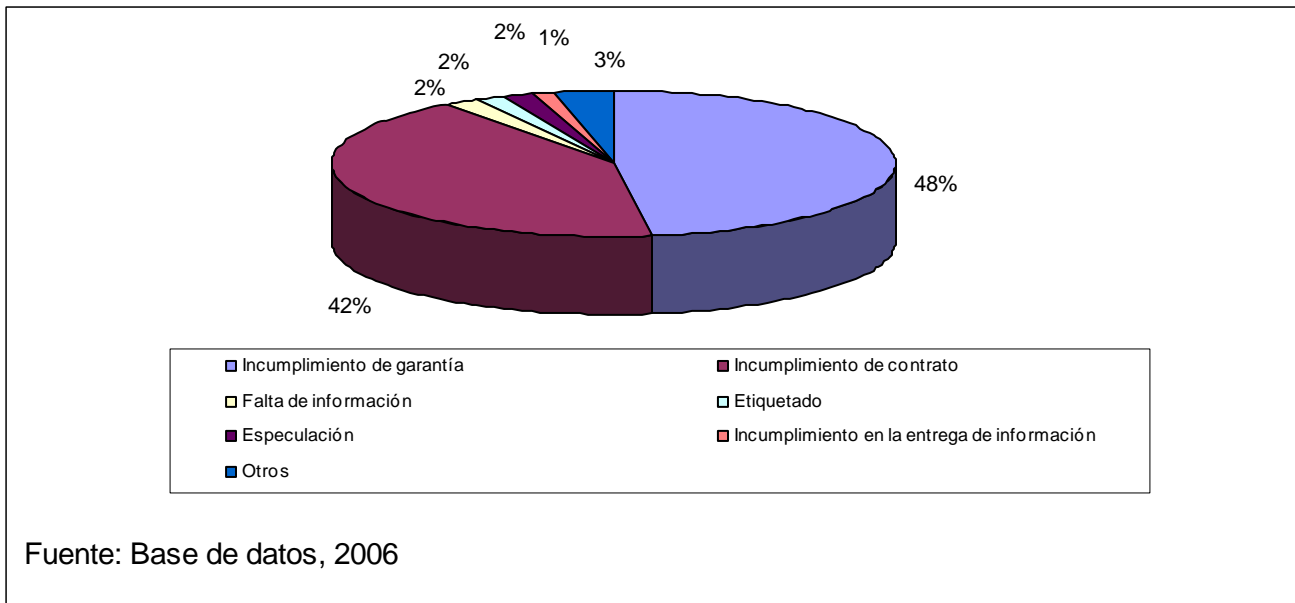
El gráfico nos demuestra el comportamiento de las denuncias durante el año 2006.

**Cuadro No. 6**  
**Distribución de denuncias según materia enero junio año 2006**  
**(Total 990 denuncias)**

<b>Materia</b>	<b>Año 2006</b>
Incumplimiento de garantía	472
Incumplimiento de contrato	418
Falta de información	20
Etiquetado	17
Especulación	16
Incumplimiento en la entrega de información	14
Otros	33
<b>Total</b>	<b>990</b>

Fuente: DAC, 2006

**Gráfico No.6**  
**Distribución de las denuncias según materia enero junio año 2006**  
**(Total 990 denuncias)**



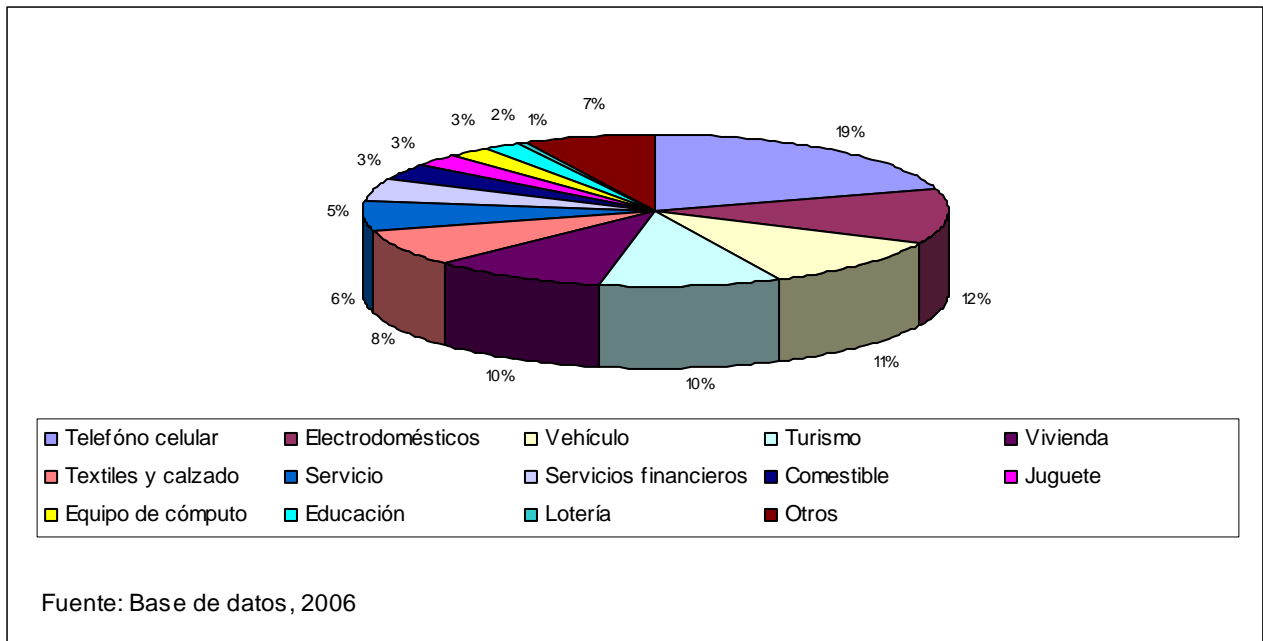
Del gráfico N° 6 podemos concluir que las materias más denunciadas son incumplimiento de garantía que representa un 48% e incumplimiento de contrato con un 42% para el año 2006.

**Cuadro No. 7**  
**Distribución de las denuncias según bien o servicio enero junio año 2006**  
**(Total 990 denuncias)**

Bien/servicio	Año 2006
Teléfono celular	202
Electrodomésticos	118
Vehículo	106
Turismo	99
Vivienda	96
Textiles y calzado	78
Servicio	64
Servicios financieros	47
Comestible	33
Juguete	27
Equipo de cómputo	25
Educación	18
Lotería	6
Otros	71
<b>Total</b>	<b>990</b>

Fuente: DAC, 2006

**Gráfico No.7**  
**Distribución de las denuncias según bien o servicio enero junio año 2006**  
**(Total 990 denuncias)**



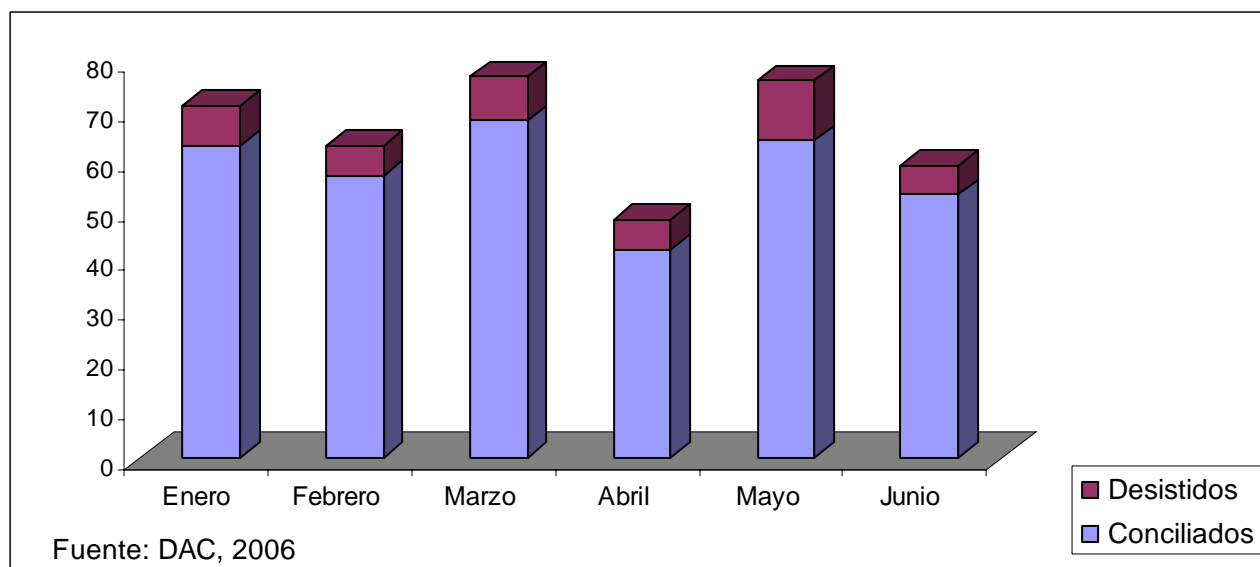
Del gráfico, se desprende que de los bienes o servicios más denunciados resaltan los siguientes teléfono celular un 19%, con un 12% electrodomésticos y con un 11% vehículo y 10% el rubro de turismo.

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

Mes	Conciliados	Desistidos
Enero	63	8
Febrero	57	6
Marzo	68	9
Abril	42	6
Mayo	64	12
Junio	53	6
<b>Total</b>	<b>347</b>	<b>47</b>

Fuente: DAC, 2006

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



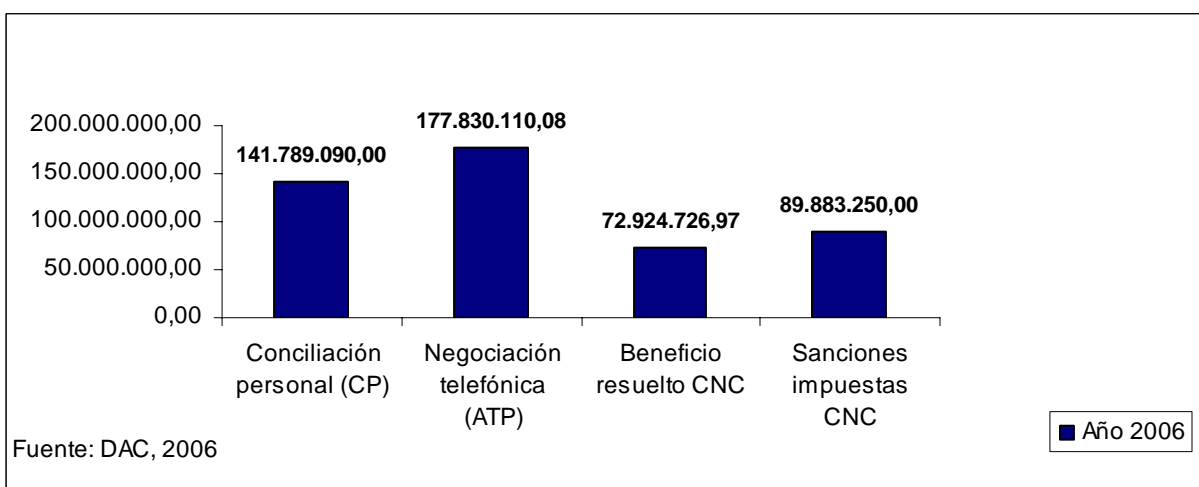
Del gráfico se concluye que se han conciliado 347 expedientes en el periodo enero junio del año 2006, lo que implica un aumento de un 36,61% en relación al año anterior.

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

Rubro	Año 2006
Conciliación personal (CP)	141.789.090,00
Negociación telefónica (ATP)	177.830.110,08
Beneficio resuelto CNC	72.924.726,97
Sanciones impuestas CNC	89.883.250,00
<b>Total</b>	<b>482.427.177,05</b>

Fuente: DAC, 2006

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

<b>Rubro</b>	<b>Cantidad</b>
Capacitación a profesores	6
Capacitación a estudiantes	9
Capacitación a comerciantes	5
<b>Total</b>	<b>20</b>

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 junio año 2006**

<b>Rubro</b>	<b>Cantidad</b>
Encuentros regionales con ODEC	4
Actividades de coordinación	27
Diagnósticos del comercio	4
<b>Total</b>	<b>35</b>

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. 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 junio año 2006**

<b>Rubro</b>	<b>Cantidad</b>
Celebración Día del Consumidor	1
Supermercados	1
<b>Total</b>	<b>2</b>

Fuente: DAC, 2006

#### **IV. Monitoreos e Investigaciones y verificaciones de mercado**

La Dirección también ha realizado durante el periodo enero marzo 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. Por otra parte, ha participado en tres monitoreos, que corresponden a los siguientes bienes: útiles y uniformes escolares, productos de mayor consumo en Semana Santa, canasta básica.

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

<b>Rubro</b>	<b>Cantidad</b>
Estudios de verificación de mercados, etc	7
Investigación de fondo	0
Monitoreos de precios de la canasta básica y temporada	3
<b>Total</b>	<b>10</b>

Fuente: DAC, 2006

Es importante indicar que como parte del programa de estudios de verificación de mercados, se han realizado 168 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 y 10 a Farmacias.

También en el periodo de enero a junio del 2006 el Departamento de Políticas y Análisis de Consumo ha interpuesto 25 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 :	30-06-06
Fecha de confección :	11-07-06

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)