



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO
ÁREA DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Montevideo, 1º de octubre de 2009

Nos complace informarles que está disponible en la página Web del Área Defensa del Consumidor (<http://www.consumidor.gub.uy/informacion/index.php?IndexId=370>) la información sobre las actuaciones llevadas a cabo por los dos servicios de Atención al Consumidor de esta oficina en el período enero-agosto de 2009. Esos servicios son: el de **Atención al Consumidor de Productos y Servicios** y el de **Atención al Usuario del Sistema Financiero**. El primero brinda asesoramiento en materia de productos y servicios no financieros (garantías, servicios de reparación y contratos de servicios entre otros), mientras que el segundo asesora en materia de deudas por préstamos, conformes o tarjetas de crédito, tasas de interés cobradas, retenciones u otros.

Las gestiones que se realizan en los servicios de Atención al Consumidor son:

- **Consulta:** asesoramiento ante un planteo realizado por un/a usuario/a que no implica un contacto con el proveedor.
- **Mediación:** asesoramiento que deriva en una gestión de conciliación telefónica o vía correo electrónico con el proveedor.
- **Audiencia administrativa:** citación al proveedor solicitada por el/la usuario/a en el marco de la Ley de Relaciones de Consumo con la finalidad de llegar a un acuerdo entre las partes.
- **Denuncia:** gestión de un planteo realizado por el/la usuario/a que presume que un hecho o situación viola la legislación de protección al consumidor, fundamentalmente las leyes de Relaciones de Consumo (Nº17.250) y de Usura (Nº 18.212).

Como muestra el **Cuadro 1**, en los ocho primeros meses de 2009 se llevaron a cabo 14.847 consultas y mediaciones (7.800 consultas y 7.047 mediaciones), 1.192 audiencias administrativas de conciliación y se recibieron 181 denuncias, lo que totaliza 16.220 actuaciones. ¹

Cuadro 1. Actuaciones de los Servicios de Atención al Consumidor

	ene-ago 2009
Consultas y mediaciones (*)	14.847
Consultas	(7.800)
Mediaciones	(7.047)
Audiencias	1.192
Denuncias	181
Total actuaciones	16.220

¹ Debe tenerse en cuenta que la cantidad de actuaciones suele ser mayor que la cantidad de casos, pues puede ocurrir que una consulta, de lugar a una mediación y que al fracasar ésta se produzca una audiencia administrativa e, incluso, una denuncia.

Como puede verse en el **Cuadro 2**, la mayor parte de las consultas y mediaciones fueron realizadas por ciudadanos residentes en Montevideo (77,6%). Al tiempo que entre las personas que procuraron la asesoría del Área en los primeros ocho meses de 2009 predominaron las mujeres (60,5%).

Cuadro 2. Consultas y mediaciones, por lugar de residencia y sexo

	ene-ago 2009	en %
Consultas y mediaciones	14.847	100,0
Montevideo	11.525	77,6
Interior	3.322	22,4
Mujeres	8.988	60,5
Hombres	5.859	39,5

El **Cuadro 3** muestra que el grueso de las consultas y mediaciones realizadas refieren a servicios (73%), mientras que las de productos alcanzan a sólo 27% del total.

Entre los primeros, se destacan los servicios financieros (préstamos, conformes o tarjetas de crédito) con 21,4% del total, seguido por los servicios de telefonía celular (11%), otros servicios privados (10,4%), Internet (5,3%) y alquiler, venta de inmuebles y administración (4,6%).

Por su parte, entre las consultas y mediciones por productos sobresalen las de aparatos celulares (6,5% del total), electrodomésticos e instrumentos musicales (5,2%), otros productos (3,2%), muebles y colchones (3%) y automotores y ciclomotores (2%).

Cuadro 3. Consultas y mediaciones por clase de producto o servicio

	ene-ago 2009	en %
Consultas y mediaciones	14.847	100,0
Productos	4.015	27,0
Celulares	959	6,5
Electrodomésticos e instrumentos musicales	773	5,2
Otros productos	474	3,2
Muebles y colchones	442	3,0
Automotores y ciclomotores	294	2,0
Calzado	290	2,0
Informática	200	1,3
Restantes productos	583	3,9
Servicios	10.832	73,0
Servicios financieros	3.180	21,4
Telefonía celular	1.636	11,0
Otros servicios privados	1.550	10,4
Internet	784	5,3
Alquiler, venta de inmuebles y administración	683	4,6
Servicios de reparación de electrodomésticos	366	2,5
Hospitales, mutualistas y emergencias médicas	246	1,7
Restantes servicios	2.387	16,1
Total	14.847	100,0

Los cuadros 4 y 5 dan cuenta de los resultados de las mediaciones realizadas entre enero y agosto de 2009 por tipo de servicio o producto. En el **Cuadro 4** se observa que en los primeros ocho meses del año se realizaron 7.047 mediaciones, 4.480 de las cuales fueron favorables a los consumidores, 2.097 fueron

desfavorables a los consumidores y 470 estaban pendientes (en proceso). La mayor cantidad de mediaciones correspondieron a servicios (4.808), mientras que las de productos sumaron 2.239.

Cuadro 4. Resultados de las mediaciones realizadas en el período enero-agosto 2009

	Favorables	Desfavorables	Pendientes	Total
Productos	1.312	814	113	2.239
Celulares	321	262	36	619
Electrodomésticos e instrumentos musicales	276	133	15	424
Muebles y colchones	179	94	7	280
Otros productos	142	93	8	243
Calzado	83	57	16	156
Automotores y ciclomotores	80	62	7	149
Restantes productos	231	113	24	368
Servicios	3.168	1.283	357	4.808
Telefonía celular	743	245	89	1.077
Servicios financieros	567	56	108	731
Otros servicios privados	430	232	41	703
Internet	373	123	25	521
Alquiler, venta de inmuebles y administración	145	85	13	243
Servicios de electrodomésticos	155	74	1	230
TV cable	147	52	12	211
Restantes servicios	608	416	68	1.092
Total	4.480	2.097	470	7.047

El **Cuadro 5** muestra la misma información expresada en porcentajes del total de cada tipo de producto o servicio. Así puede verse que el 63,6% de las mediaciones tuvieron resultados favorables a los consumidores, 29,8% fueron desfavorables y 6,7% se encontraban pendientes de resolución. El porcentaje de mediaciones con resultados favorables a los consumidores es mayor en los servicios (65,9%) que en los productos (58,6%). Entre los servicios destaca el elevado porcentaje de mediaciones en servicios financieros que tienen resultados favorables a los consumidores (77,6%).

Cuadro 5. Resultados de las mediaciones realizadas en el período enero-agosto 2009 (en % de cada producto o servicio)

	Favorables	Desfavorables	Pendientes	Total
Productos	58,6	36,4	5,0	100,0
Celulares	51,9	42,3	5,8	100,0
Electrodomésticos e instrumentos musicales	65,1	31,4	3,5	100,0
Muebles y colchones	63,9	33,6	2,5	100,0
Otros productos	58,4	38,3	3,3	100,0
Calzado	53,2	36,5	10,3	100,0
Automotores y ciclomotores	53,7	41,6	4,7	100,0
Restantes productos	62,8	30,7	6,5	100,0
Servicios	65,9	26,7	7,4	100,0
Telefonía celular	69,0	22,7	8,3	100,0
Servicios financieros	77,6	7,7	14,8	100,0
Otros servicios privados	61,2	33,0	5,8	100,0
Internet	71,6	23,6	4,8	100,0
Alquiler, venta de inmuebles y administración	59,7	35,0	5,3	100,0
Servicios de electrodomésticos	67,4	32,2	0,4	100,0
TV cable	69,7	24,6	5,7	100,0
Restantes servicios	55,7	38,1	6,2	100,0
Total	63,6	29,8	6,7	100,0

Como puede verse en el **Cuadro 6**, en los primeros ocho meses del año se realizaron 1.192 audiencias administrativas entre consumidores y proveedores. La mayoría de las mismas fueron para intentar la conciliación con proveedores de servicios (819) y en menor medida con proveedores de productos (365). Entre las audiencias de servicios destacan las realizadas con proveedores de telefonía celular (219), servicios financieros (162) y servicios de Internet (70). Entre las audiencias administrativas de productos, sobresalen las realizadas con proveedores de aparatos de teléfonos celulares (116), electrodomésticos e instrumentos musicales (82) y muebles y colchones (55).

Cuadro 6. Resultados de las audiencias administrativas realizadas en enero-agosto 2009

	Favorables	Desfavorables	No comparece	Pendientes	Total
Productos	141	46	92	86	365
Celulares	45	17	22	32	116
Electrodomésticos e instrumentos musicales	36	10	14	22	82
Muebles y colchones	16	3	29	7	55
Restantes productos	31	11	17	17	76
Servicios	332	103	163	221	819
Telefonía celular	99	22	44	54	219
Servicios financieros	82	11	5	64	162
Internet	49	2	6	13	70
Otros servicios privados	22	10	25	8	65
Restantes servicios	80	58	83	82	303
Total	473	150	263	306	1.192

El **Cuadro 7** repasa en los resultados de las audiencias. Allí se observa que se alcanzaron resultados favorables para el consumidor en el 39,7% de los casos, desfavorables al consumidor en el 12,6% del total, no compareció alguna de las partes en el 22,1% y se encuentran pendientes o en cuarto intermedio el 25,7% restante.² Al repasar en las audiencias realizadas por tipo de servicio o producto los resultados más favorables para los consumidores se alcanzaron en servicios de Internet y financieros (70% y 50,6%, respectivamente) y los menos favorables en muebles y colchones (29,1%).

Cuadro 7. Resultados de las audiencias administrativas realizadas en enero-agosto 2009 (en % del total de cada servicio o producto)

	Favorables	Desfavorables	No comparece	Pendientes	Total
Productos	38,6	12,6	25,2	23,6	100,0
Celulares	38,8	14,7	19,0	27,6	100,0
Electrodomésticos e instrumentos musicales	43,9	12,2	17,1	26,8	100,0
Muebles y colchones	29,1	5,5	52,7	12,7	100,0
Restantes productos	40,8	14,5	22,4	22,4	100,0
Servicios	40,5	12,6	19,9	27,0	100,0
Telefonía celular	45,2	10,0	20,1	24,7	100,0
Servicios financieros	50,6	6,8	3,1	39,5	100,0
Internet	70,0	2,9	8,6	18,6	100,0
Otros servicios privados	33,8	15,4	38,5	12,3	100,0
Restantes servicios	26,4	19,1	27,4	27,1	100,0
Total	39,7	12,6	22,1	25,7	100,0

² Es de señalar que gran parte de las audiencias que figuran como pendientes en nuestra base de datos, en los hechos ya tuvieron un resultado, el que pudo haber sido favorable, desfavorable o no comparece. No obstante, limitaciones de nuestro sistema informático impiden de momento desagregar esos resultados.

Finalmente, reiteramos que los consumidores de todo el país pueden realizar consultas o pedir asesoramiento a los Servicios de Atención al Consumidor del Área Defensa del Consumidor por los siguientes medios:

- Personalmente: en Montevideo, en Uruguay 948 esq. Río Branco en el horario de 9.30 a 15.30 hs.
- Personalmente: en el Interior en las Oficinas de Orientación al Consumidor que funcionan en las diez intendencias del Interior con las que existen acuerdos de cooperación (Ver detalle en el Cuadro 8).
- Por teléfono: llamando gratuitamente desde todo el país al 0800-7005 en el horario de 9.30 a 16.00 hs.
- A través de Internet: completando el formulario electrónico de consultas y reclamaciones disponible en la página Web institucional: www.consumidor.gub.uy

Cuadro 8. Oficinas de Defensa del Consumidor en Intendencias del Interior del país

Paysandú: Zorrilla de San Martín y Sarandí, Tel: (072)- 26220 int. 126/166
Horario: 8:00 a 14:00 hs.
Encargado: Dra. Mariana Mazziel

Río Negro (Fray Bentos): Departamento de Desarrollo - IMRN
Parque Industrial – Barrio Anglo Portón 2
Tel. (0562) 2604; (0562) 3690 y (0562) 2918
Fray Bentos, Río Negro
Horario: 9.00 a 18.00 hs
Encargado: Sr. Martín Gilardoni

Rivera: Agraciada 570, 2do subsuelo Tel: (062) 31900 int. 213
Horario: a partir de 12:45 hs.
Encargada: Adriana Vega

Colonia (Colonia del Sacramento): Gral. Flores y Rivera, Tel: (052)- 26141
Horario: 12:00 a 18:00 hs.
Mail: atencionalconsumidor@colonia.gub.uy
Encargada: Reina Nidegger

Flores (Trinidad): Santísima Trinidad 597esq. Luis A. Herrera, Tel: (0364)-2210 int. 189
Horario: a partir de 12:30 hs. Mail: rrpp@imflores.gub.uy
Encargada: Patricia Gutiérrez

Rocha: Gral. Artigas 176, Tel: (047)- 24995 int. 167
Horario: 12:00 a 17:45 hs.
Encargada: Dany Sosa Abreu

Durazno: Gral. Artigas 469, Tel: (036) 23291
Horario: 7:00 a 14:00 hs.
Mail: imddesar@adinet.com.uy ,
Encargado: Claudio Piñeyro

Cerro Largo (Melo): Justino Muniz 591, Tel: (064)29099
Horario: 7:00 a 13:00 hs.
Mail: oficinaconsumidormelo@hotmail.com , imclrrpp@hotmail.com,
Encargada: Brenda Cirión (Alejandra Larrosa)

Treinta y Tres: Manuel Lavalleja 1130, Tel: (045) 22108
Mail: suarezrichar@hotmail.com
Encargado: Richar Suárez

Salto: Zorrilla de San Martín 93 entre Uruguay y Brasil. Tel.: 073 24522, 0800 0738
Horario: 8:00 a 16:30.
Mail: adecosalto@adinet.com.uy.
Encargado: Dr. Marcelo Lira

“Los derechos del consumidor son tus derechos”

