

Comunicado
Actuaciones llevadas a cabo por los dos servicios de Atención al Consumidor de esta oficina en el período enero-marzo de 2010.

Montevideo, 20 de Marzo de 2010.

Nos complace informarles que está disponible en la página Web del Área Defensa del Consumidor la información sobre las actuaciones llevadas a cabo por los dos servicios de Atención al Consumidor de esta oficina en el período enero-marzo de 2010. 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 (N°17.250) y de Usura (N° 18.212).

Como muestra el **Cuadro 1**, en el primer trimestre de 2010 se llevaron a cabo 8.357 **consultas y mediaciones** (2.811 consultas y 5.118 mediaciones), 389 **audiencias administrativas** de conciliación y se recibieron 39 **denuncias**, lo que totaliza 8.357 actuaciones¹.

En el período enero-marzo de 2010 se destaca un incremento del 65,1% en las consultas y mediaciones respecto al mismo período del año anterior. En cambio, las audiencias administrativas y las denuncias disminuyeron (2,3% y 53,6% respectivamente) comparándolas con el primer trimestre de 2009.

Cuadro 1. Actuaciones de los Servicios de Atención al Consumidor

	ene-mar 2009	ene-mar 2010	Var(%) respecto ene-mar 2009
Consultas y mediaciones	4.803,0	7.929	65,1
Consultas	2.237,0	5.118	128,8
Mediaciones	2.566,0	2.811	9,5
Audiencias	398,0	389	-2,3
Denuncias	84,0	39	-53,6
	5.285,0	8.357	58,1

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 (76,2%). Al tiempo que entre las personas de todo el país que procuraron la asesoría del Área en el primer trimestre de 2010 predominaron las mujeres (60,3%).

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

	ene-mar 2010	en %
Consultas y mediaciones	7.929	100
Montevideo	6.038	76,2
Interior	1.891	23,8
Mujeres	4.779	60,3
Hombres	3.150	39,7

El **Cuadro 3**, muestra que el grueso de las consultas y mediaciones realizadas en el primer trimestre de 2010 fueron a servicios (78,2%), mientras que las de productos alcanzan a sólo 21,8% del total.

Entre las consultas y mediaciones por servicios se destacan los servicios financieros (préstamos, conformes o tarjetas de crédito) con 16,9% del total de consultas y mediaciones, seguido por otros servicios privados, (14,3%), servicios de telefonía celular (13,3%), TV cable (4,9%), Internet (4,9%), alquiler, venta de inmuebles y administración (4,7%) y services de electrodomésticos 2,9%.

Por su parte, entre las consultas y mediciones por productos sobresalen las de aparatos celulares (3,8% del total de consultas y mediaciones), electrodomésticos e instrumentos musicales (3,8%), otros productos (3,1%) y muebles y colchones (2,5%).

Cuadro 3. Consultas y mediaciones por clase de producto o servicio en el período enero-marzo de 2010

	ene-mar 2010	en %
Consultas y mediaciones	7.929	100,0
Servicios	6.202	78,2
Servicios financieros	1.341	16,9
Otros servicios privados	1.133	14,3
Telefonía celular	1.058	13,3
TV cable	391	4,9
Internet	389	4,9
Alquiler, venta de inmuebles y administración	373	4,7
Services de electrodomésticos	232	2,9
Transporte y flete	169	2,1
Hospitales, mutualistas y emer.médicas	150	1,9
Agua	131	1,7
Servicios de acompañantes	102	1,3
Electricidad	81	1,0
Restantes servicios	652	8,2
Productos	1.727	21,8
Aparatos celulares	305	3,8
Electrodomésticos e instrumentos musicales	298	3,8
Otros productos	244	3,1
Muebles y colchones	199	2,5
Automotores y ciclomotores	130	1,6
Alimentos y bebidas	109	1,4
Calzado	99	1,2
Informática	95	1,2
Vestimenta	79	1,0
Restantes productos	169	2,1
Total	7.929	100,0

Los cuadros 4 y 5 dan cuenta de los resultados de las **mediaciones** realizadas entre enero y marzo de 2010 por tipo de servicio o producto. En el **Cuadro 4** se observa que durante el primer trimestre del año

2010 se realizaron 2.811 mediaciones, 1.430 de las cuales fueron favorables a los consumidores, 816 fueron desfavorables a los consumidores y 565 están pendientes (en proceso). La mayor cantidad de mediaciones correspondió a servicios (2.141), mientras que las de productos sumaron 670.

Cuadro 4. Resultado de las mediaciones realizadas en el período enero-marzo 2010

	Favorables	Desfavorables	Pendientes	Total
Productos	314	237	119	670
Aparatos celulares	66	78	21	165
Electrodomésticos e instrumentos musicales	50	33	28	111
Muebles y colchones	53	21	14	88
Otros productos	49	27	5	81
Automotores y ciclomotores	22	14	12	48
Calzado	20	13	5	38
Vestimenta	16	15	5	36
Informática	13	9	12	34
Restantes productos	25	27	17	69
Servicios	1.116	579	446	2.141
Telefonía celular	281	140	114	535
Otros servicios privados	147	136	56	339
Servicios financieros	236	13	61	310
Internet	104	48	45	197
TV cable	64	21	26	111
Servicios de electrodomésticos	55	35	11	101
Alquiler, venta de inmuebles y administración	36	42	19	97
Agua	39	17	10	66
Restantes servicios	154	127	104	385
Total	1.430	816	565	2.811

El **Cuadro 5** muestra la misma información expresada en porcentajes del total de cada tipo de producto o servicio. Así puede verse que el 50,9% de las mediaciones tuvieron resultados favorables a los consumidores, 29,0% fueron desfavorables y 20,1% se encontraban pendientes de resolución. El porcentaje de mediaciones con resultados favorables a los consumidores es mayor en los servicios (52,1%) que en los productos (46,9%). Entre los servicios destaca el elevado porcentaje de mediaciones en servicios financieros que tienen resultados favorables a los consumidores (76,1%).

**Cuadro 5. Resultado de las mediaciones realizadas en el período enero-marzo 2010
(en % de cada producto o servicio)**

	Favorables	Desfavorables	Pendientes	Total
Productos	46,9	35,4	17,8	100,0
Aparatos celulares	40,0	47,3	12,7	100,0
Electrodomésticos e instrumentos musicales	45,0	29,7	25,2	100,0
Muebles y colchones	60,2	23,9	15,9	100,0
Otros productos	60,5	33,3	6,2	100,0
Automotores y ciclomotores	52,6	34,2	13,2	100,0
Calzado	45,8	29,2	25,0	100,0
Vestimenta	44,4	41,7	13,9	100,0
Informática	38,2	26,5	35,3	100,0
Restantes productos	36,2	39,1	24,6	100,0
Servicios	52,1	27,0	20,8	100,0
Telefonía celular	52,5	26,2	21,3	100,0
Otros servicios privados	43,4	40,1	16,5	100,0
Servicios financieros	76,1	4,2	19,7	100,0
Internet	52,8	24,4	22,8	100,0
Servicios de electrodomésticos	57,7	18,9	23,4	100,0
TV cable	54,5	34,7	10,9	100,0
Alquiler, venta de inmuebles y administración	37,1	43,3	19,6	100,0
Agua	59,1	25,8	15,2	100,0
Restantes servicios	40,0	33,0	27,0	100,0
Total	50,9	29,0	20,1	100,0

Como puede verse en el Cuadro 6, en el primer trimestre de 2010 se realizaron 389 **audiencias administrativas** entre consumidores y proveedores. La mayoría de las mismas fueron para intentar la conciliación con proveedores de servicios (305) y en menor medida con proveedores de productos (84). Entre las audiencias de servicios destacan las realizadas con proveedores de telefonía celular (108), otros servicios privados (49) e Internet (43).

Cuadro 6. Resultados de las audiencias de conciliación realizadas en enero-marzo 2010

	Favorables	Desfavorables	No comparece	Pendientes	Total
Productos	46	16	18	4	84
Aparatos celulares	26	7	7	2	42
Muebles y colchones	4	1	5	0	10
Electrodomésticos e instrumentos musicales	3	2	3	0	8
Restantes servicios	13	6	3	2	24
Servicios	175	54	66	10	305
Telefonía celular	71	16	17	4	108
Otros servicios privados	22	12	13	2	49
Internet	32	2	8	1	43
Servicios financieros	25	4	8	0	37
Restantes servicios	25	20	20	3	68
Total	221	70	84	14	389

El **Cuadro 7** repasa en los resultados de las audiencias en porcentajes. Allí se observa que se alcanzaron resultados favorables para el consumidor en el 56,8% de los casos, desfavorables al consumidor en el 18,0% del total, no compareció alguna de las partes en el 21,6% y se encuentran pendientes o en cuarto intermedio el 3,6% restante. Al repasar en las audiencias realizadas por tipo de servicio o producto, los resultados más favorables para los consumidores se alcanzaron en Internet y otros servicios privados (74,4% y 67,6%, respectivamente) y los menos favorables en muebles y colchones (37,5%).

**Cuadro 7. Resultados de las audiencias de conciliación realizadas en enero-marzo 2010
(en % del total de cada servicio o producto)**

	Favorables	Desfavorables	No comparece	Pendientes	Total
Productos	54,8	19,0	21,4	4,8	100,0
Celulares	61,9	16,7	16,7	4,8	100,0
Electrodomésticos e instrumentos musicales	40,0	10,0	50,0	0,0	100,0
Muebles y colchones	37,5	25,0	37,5	0,0	100,0
Restantes servicios	54,2	25,0	12,5	8,3	100,0
Servicios	57,4	17,7	21,6	3,3	100,0
Telefonía celular	65,7	14,8	15,7	3,7	100,0
Servicios financieros	44,9	24,5	26,5	4,1	100,0
Internet	74,4	4,7	18,6	2,3	100,0
Otros servicios privados	67,6	10,8	21,6	0,0	100,0
Restantes servicios	36,8	29,4	29,4	4,4	100,0
Total	56,8	18,0	21,6	3,6	100,0

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

Mail: consumidor@rionegro.gub.uy

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

