



Comunicado
Actuaciones llevadas a cabo por los dos servicios de Atención al Consumidor de esta oficina
en el período enero-diciembre de 2009

Montevideo, 26 de Enero 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-diciembre 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 (N°17.250) y de Usura (N° 18.212).

Como muestra el **Cuadro 1**, en los doce meses de 2009 se llevaron a cabo 23.980 consultas y mediaciones (13.834 consultas y 10.146 mediaciones), 1.729 audiencias administrativas de conciliación y se recibieron 296 denuncias, lo que totaliza 26.005 actuaciones¹.

Cuadro 1. Actuaciones de los Servicios de Atención al Consumidor

	ene-dic 2009
Consultas y mediaciones	23.980
Consultas	13.834
Mediaciones	10.146
Audiencias	1.729
Denuncias	296
	26.005

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 (76,9%). Al tiempo que entre las personas de todo el país que procuraron la asesoría del Área durante el 2009 predominaron las mujeres (60,7%).

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

	ene-dic 2009	en %
Consultas y mediaciones	23.980	100
Montevideo	18.443	76,9
Interior	5.537	23,1
Mujeres	14.548	60,7
Hombres	9.432	39,3

El **Cuadro 3** muestra que el grueso de las **consultas y mediaciones** realizadas refieren a servicios (75,4%), mientras que las de productos alcanzan a sólo 24,6% del total.

Entre las consultas y mediaciones por servicios se destacan los servicios financieros (préstamos, conformes o tarjetas de crédito) con 21,9% del total de consultas y mediaciones, seguido por otros servicios privados, (11,9%), servicios de telefonía celular (11,3%), Internet (5,5%), alquiler, venta de inmuebles y administración (4,5%) y TV cable 3,4%.

Por su parte, entre las consultas y mediciones por productos sobresalen las de aparatos celulares (5,7% del total de consultas y mediaciones), electrodomésticos e instrumentos musicales (4,6%), otros productos (3,0%), muebles y colchones (2,7%) y calzado (1,9%).

Cuadro 3. Consultas y mediaciones por clase de producto o servicio en el período enero-diciembre de 2009

	ene-dic 2009	en %
Consultas y mediaciones	23.980	100,0
Servicios	18.075	75,4
Servicios financieros	5.244	21,9
Otros servicios privados	2.856	11,9
Telefonía celular	2.717	11,3
Internet	1.329	5,5
Alquiler, venta de inmuebles y administración	1.087	4,5
TV cable	807	3,4
Servicios de electrodomésticos	571	2,4
Hospitales, mutualistas y emer.médicas	376	1,6
Servicios de Acompañantes	350	1,5
Agua	323	1,3
Transporte y flete	241	1,0
Telefonía	244	1,0
Restantes servicios	1.930	8,0
Productos	5.905	24,6
Aparatos celulares	1.360	5,7
Electrodomésticos e instrumentos musicales	1.101	4,6
Otros productos	727	3,0
Muebles y colchones	653	2,7
Calzado	462	1,9
Automotores y ciclomotores	412	1,7
Informática	285	1,2
Vestimenta	263	1,1
Alimentos y bebidas	247	1,0
Restantes productos	395	1,6
Total	23.980	100,0

Los cuadros 4 y 5 dan cuenta de los resultados de las **mediaciones** realizadas entre enero y diciembre de 2009 por tipo de servicio o producto. En el **Cuadro 4** se observa que durante el año 2009 se realizaron 10.146 mediaciones, 6.623 de las cuales fueron favorables a los consumidores, 3.181 fueron desfavorables a los consumidores y 342 estaban pendientes (en proceso). La mayor cantidad de mediaciones correspondió a servicios (7.103), mientras que las de productos sumaron 3.043.

Cuadro 4. Resultado de las mediaciones realizadas en el período enero-diciembre 2009

	Favorables	Desfavorables	Pendientes	Total
Productos	1.802	1.165	76	3.043
Aparatos celulares	453	378	25	856
Electrodomésticos e instrumentos musicales	357	183	9	549
Muebles y colchones	259	142	6	407
Otros productos	208	129	10	347
Calzado	123	91	9	223
Automotores y ciclomotores	94	84	5	183
Informática	91	38	6	135
Vestimenta	70	38	2	110
Restantes productos	147	82	4	233
Servicios	4.821	2.016	266	7.103
Telefonía celular	1.111	415	62	1.588
Servicios financieros	945	96	34	1.075
Otros servicios privados	685	393	46	1.124
Internet	567	205	39	811
Alquiler, venta de inmuebles y administración	199	118	8	325
Servicios de electrodomésticos	218	102	4	324
TV cable	222	88	11	321
Agua	103	66	8	177
Restantes servicios	771	533	54	1.358
Total	6.623	3.181	342	10.146

El **Cuadro 5** muestra la misma información expresada en porcentajes del total de cada tipo de producto o servicio. Así puede verse que el 65,3% de las mediaciones tuvieron resultados favorables a los consumidores, 31,4% fueron desfavorables y 3,4% se encontraban pendientes de resolución. El porcentaje de mediaciones con resultados favorables a los consumidores es mayor en los servicios (67,9%) que en los productos (59,2%). Entre los servicios destaca el elevado porcentaje de mediaciones en servicios financieros que tienen resultados favorables a los consumidores (87,9%).

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

	Favorables	Desfavorables	Pendientes	Total
Productos	59,2	38,3	2,5	100,0
Aparatos celulares	52,9	44,2	2,9	100,0
Electrodomésticos e instrumentos musicales	65,0	33,3	1,6	100,0
Muebles y colchones	63,6	34,9	1,5	100,0
Otros productos	59,9	37,2	2,9	100,0
Automotores y ciclomotores	51,4	45,9	2,7	100,0
Calzado	55,2	40,8	4,0	100,0
Informática	67,4	28,1	4,4	100,0
Vestimenta	63,6	34,5	1,8	100,0
Restantes productos	63,1	35,2	1,7	100,0
Servicios	67,9	28,4	3,7	100,0
Telefonía celular	70,0	26,1	3,9	100,0
Servicios financieros	87,9	8,9	3,2	100,0
Otros servicios privados	60,9	35,0	4,1	100,0
Internet	69,9	25,3	4,8	100,0
Servicios de electrodomésticos	61,2	36,3	2,5	100,0
Alquiler, venta de inmuebles y administración	67,3	31,5	1,2	100,0
TV cable	69,2	27,4	3,4	100,0
Agua	58,2	37,3	4,5	100,0
Restantes servicios	56,8	39,2	4,0	100,0
Total	65,3	31,4	3,4	100,0

Como puede verse en el **Cuadro 6**, durante el año 2009 se realizaron 1.729 **audiencias administrativas** entre consumidores y proveedores. La mayoría de las mismas fueron para intentar la conciliación con proveedores de servicios (1.225) y en menor medida con proveedores de productos (504). Entre las audiencias de servicios destacan las realizadas con proveedores de telefonía celular (325), servicios financieros (218) y otros servicios privados (134). Entre las audiencias administrativas de productos,

sobresalen las realizadas con proveedores de aparatos de teléfonos celulares (159), electrodomésticos e instrumentos musicales (94) y muebles y colchones (87).

Cuadro 6. Resultados de las audiencias de conciliación realizadas en enero-diciembre 2009

	Favorables	Desfavorables	No comparece	Pendientes	Total
Productos	248	97	157	2	504
Aparatos celulares	79	39	41	0	159
Electrodomésticos e instrumentos musicales	58	14	22	0	94
Muebles y colchones	30	11	46	0	87
Restantes servicios	81	33	48	2	164
Servicios	702	236	282	5	1.225
Telefonía celular	199	58	66	2	325
Servicios financieros	178	31	9	1	218
Otros servicios privados	58	27	48	1	134
Internet	88	10	15	1	114
Restantes servicios	179	110	144	0	433
Total	950	333	439	7	1.729

El **Cuadro 7** repara en los **resultados de las audiencias en porcentajes**. Allí se observa que se alcanzaron resultados favorables para el consumidor en el 54,9% de los casos, desfavorables al consumidor en el 19,3% del total, no compareció alguna de las partes en el 25,4% y se encuentran pendientes o en cuarto intermedio el 0,4% restante. Al reparar en las audiencias realizadas por tipo de servicio o producto los resultados más favorables para los consumidores se alcanzaron en servicios financieros y otros servicios privados (81,7% y 77,2%, respectivamente) y los menos favorables en muebles y colchones (34,5%).

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

	Favorables	Desfavorables	No comparece	Pendientes	Total
Productos	49,2	19,2	31,2	0,4	100,0
Celulares	49,7	24,5	25,8	0,0	100,0
Electrodomésticos e instrumentos musicales	61,7	14,9	23,4	0,0	100,0
Muebles y colchones	34,5	12,6	52,9	0,0	100,0
Restantes servicios	49,4	20,1	29,3	1,2	100,0
Servicios	57,3	19,3	23,0	0,4	100,0
Telefonía celular	61,2	17,8	20,3	0,6	100,0
Servicios financieros	81,7	14,2	4,1	0,5	100,5
Internet	43,3	20,1	35,8	0,7	100,0
Otros servicios privados	77,2	8,8	13,2	0,9	100,0
Restantes servicios	41,3	25,4	33,3	0,0	100,0
Total	54,9	19,3	25,4	0,4	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: rpp@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

