

## COMUNICADO

### Actuaciones llevadas a cabo por los servicios de Atención al Consumidor de esta oficina en el período enero-octubre de 2009

Montevideo, 10 de Noviembre de 2009.

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-octubre 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 diez primeros meses de 2009 se llevaron a cabo 19.520 consultas y mediaciones (10.919 consultas y 8.571 mediaciones), 1.493 audiencias administrativas de conciliación y se recibieron 293 denuncias, lo que totaliza 21.245 actuaciones<sup>1</sup>.

**Cuadro 1. Actuaciones de los Servicios de Atención al Consumidor**

	ene-oct 2009
<b>Consultas y mediaciones</b>	<b>19.520</b>
Consultas	10.919
Mediaciones	8.571
<b>Audiencias</b>	<b>1.493</b>
<b>Denuncias</b>	<b>232</b>
	<b>21.245</b>

<sup>1</sup> 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 (77,0%). Al tiempo que entre las personas de todo el país que procuraron la asesoría del Área en los primeros diez meses de 2009 predominaron las mujeres (60,9%).

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

	ene-set 2009	en %
<b>Consultas y mediaciones</b>	<b>19.520</b>	<b>100,0</b>
Montevideo	15.037	77,0
Interior	4.483	23,0
Mujeres	11.895	60,9
Hombres	7.625	39,1

El **Cuadro 3** muestra que el grueso de las **consultas y mediaciones** realizadas refieren a servicios (74,8%), mientras que las de productos alcanzan a sólo 25,2% del total.

Entre las consultas y mediaciones por servicios se destacan los servicios financieros (préstamos, conformes o tarjetas de crédito) con 22,4% del total de consultas y mediaciones, seguido por los servicios de telefonía celular (11,2%), otros servicios privados (11,1%), Internet (5,3%), alquiler, venta de inmuebles y administración (4,6%) y TV cable 3,3%.

Por su parte, entre las consultas y mediciones por productos sobresalen las de aparatos celulares (6,0% del total de consultas y mediaciones), electrodomésticos e instrumentos musicales (4,7%), otros productos (2,9%), muebles y colchones (2,8%) y calzado (1,9%).

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

	ene-oct 2009	en %
<b>Consultas y mediaciones</b>	<b>19.520</b>	<b>100,0</b>
<b>Servicios</b>	<b>14.605</b>	<b>74,8</b>
Servicios financieros	4.369	22,4
Telefonía celular	2.178	11,2
Otros servicios privados	2.176	11,1
Internet	1.028	5,3
Alquiler, venta de inmuebles y administración	901	4,6
TV cable	643	3,3
Servicios de electrodomésticos	477	2,4
Hospitales, mutualistas y emer.médicas	317	1,6
Servicios de Acompañantes	268	1,4
Telefonía	212	1,1
Agua	250	1,3
Transporte y flete	191	1,0
Electricidad	188	1,0
Restantes servicios	1.407	7,2
<b>Productos</b>	<b>4.915</b>	<b>25,2</b>
Aparatos celulares	1.168	6,0
Electrodomésticos e instrumentos musicales	922	4,7
Otros productos	571	2,9
Muebles y colchones	543	2,8
Calzado	366	1,9
Automotores y ciclomotores	360	1,8
Informática	249	1,3
Vestimenta	217	1,1
Alimentos y bebidas	198	1,0
Restantes productos	321	1,6
<b>Total</b>	<b>19.520</b>	<b>100,0</b>

Los cuadros 4 y 5 dan cuenta de los resultados de las **mediaciones** realizadas entre enero y octubre de 2009 por tipo de servicio o producto. En el **Cuadro 4** se observa que en los primeros diez meses del año se realizaron 8.571 mediaciones, 5.575 de las cuales fueron favorables a los consumidores, 2.616 fueron desfavorables a los consumidores y 381 estaban pendientes (en proceso). La mayor cantidad de mediaciones correspondió a servicios (5.948), mientras que las de productos sumaron 2.623.

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

	Favorables	Desfavorables	Pendientes	Total
<b>Productos</b>	<b>1.570</b>	<b>982</b>	<b>71</b>	<b>2.623</b>
Aparatos celulares	396	318	31	745
Electrodomésticos e instrumentos musicales	323	153	7	483
Muebles y colchones	219	117	2	338
Otros productos	168	107	7	282
Automotores y ciclomotores	89	73	4	166
Calzado	108	72	9	189
Informática	79	34	4	117
Vestimenta	62	36	2	100
Restantes productos	126	72	5	203
<b>Servicios</b>	<b>4.005</b>	<b>1.633</b>	<b>310</b>	<b>5.948</b>
Telefonía celular	934	328	69	1.331
Servicios financieros	744	69	97	910
Otros servicios privados	564	311	28	903
Internet	459	162	40	661
Servicios de electrodomésticos	193	91	1	285
Alquiler, venta de inmuebles y administración	172	101	7	280
TV cable	182	72	11	265
Agua	85	51	5	141
Restantes servicios	672	448	52	1.172
<b>Total</b>	<b>5.575</b>	<b>2.615</b>	<b>381</b>	<b>8.571</b>

El **Cuadro 5** muestra la misma información expresada en porcentajes del total de cada tipo de producto o servicio. Así puede verse que el 65,0% de las mediaciones tuvieron resultados favorables a los consumidores, 30,5% fueron desfavorables y 4,4% se encontraban pendientes de resolución. El porcentaje de mediaciones con resultados favorables a los consumidores es mayor en los servicios (67,3%) que en los productos (59,9%). Entre los servicios destaca el elevado porcentaje de mediaciones en servicios financieros que tienen resultados favorables a los consumidores (81,8%).

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

	Favorables	Desfavorables	Pendientes	Total
<b>Productos</b>	<b>59,9</b>	<b>37,4</b>	<b>2,7</b>	<b>100,0</b>
Aparatos celulares	53,2	42,7	4,2	100,0
Electrodomésticos e instrumentos musicales	66,9	31,7	1,4	100,0
Muebles y colchones	64,8	34,6	0,6	100,0
Otros productos	59,6	37,9	2,5	100,0
Automotores y ciclomotores	53,6	44,0	2,4	100,0
Calzado	57,1	38,1	4,8	100,0
Informática	67,5	29,1	3,4	100,0
Vestimenta	62,0	36,0	2,0	100,0
Restantes productos	62,1	35,5	2,5	100,0
<b>Servicios</b>	<b>67,3</b>	<b>27,5</b>	<b>5,2</b>	<b>100,0</b>
Telefonía celular	70,2	24,6	5,2	100,0
Servicios financieros	81,8	7,6	10,7	100,0
Otros servicios privados	62,5	34,4	3,1	100,0
Internet	69,4	24,5	6,1	100,0
Servicios de electrodomésticos	61,4	36,1	2,5	100,0
Alquiler, venta de inmuebles y administración	67,7	31,9	0,4	100,0
TV cable	68,7	27,2	4,2	100,0
Agua	60,3	36,2	3,5	100,0
Restantes servicios	57,3	38,2	4,4	100,0
<b>Total</b>	<b>65,0</b>	<b>30,5</b>	<b>4,4</b>	<b>100,0</b>

Como puede verse en el **Cuadro 6**, en los primeros diez meses del año se realizaron 1.493 **audiencias administrativas** entre consumidores y proveedores. La mayoría de las mismas fueron para intentar la conciliación con proveedores de servicios (1.047) y en menor medida con proveedores de productos (446). Entre las audiencias de servicios destacan las realizadas con proveedores de telefonía celular (274), servicios financieros (199) y servicios de Internet (105). Entre las audiencias administrativas de productos, sobresalen las realizadas con proveedores de aparatos de teléfonos celulares (136), electrodomésticos e instrumentos musicales (89) y muebles y colchones (72).

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

	Favorables	Desfavorables	No comparece	Pendientes	Total
<b>Productos</b>	<b>223</b>	<b>78</b>	<b>141</b>	<b>4</b>	<b>446</b>
Aparatos celulares	69	25	39	3	136
Electrodomésticos e instrumentos musicales	54	14	21	0	89
Muebles y colchones	26	8	38	0	72
Restantes servicios	74	31	43	1	149
<b>Servicios</b>	<b>583</b>	<b>201</b>	<b>251</b>	<b>12</b>	<b>1.047</b>
Telefonía celular	163	43	64	4	274
Servicios financieros	164	29	6	0	199
Otros servicios privados	43	20	34	1	98
Internet	77	10	11	7	105
Restantes servicios	136	99	136	82	453
<b>Total</b>	<b>806</b>	<b>279</b>	<b>392</b>	<b>16</b>	<b>1.493</b>

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 54,0% de los casos, desfavorables al consumidor en el 18,7% del total, no compareció alguna de las partes en el 26,3% y se encuentran pendientes o en cuarto intermedio el 1,1% 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 (82,4% y 73,3%, respectivamente) y los menos favorables en muebles y colchones (36,1%).

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

	Favorables	Desfavorables	No comparece	Pendientes	Total
<b>Productos</b>	<b>50,0</b>	<b>17,5</b>	<b>31,6</b>	<b>0,9</b>	<b>100,0</b>
Celulares	50,7	18,4	28,7	2,2	100,0
Electrodomésticos e instrumentos musicales	60,7	15,7	23,6	0,0	100,0
Muebles y colchones	36,1	11,1	52,8	0,0	100,0
Restantes servicios	49,7	20,8	28,9	0,7	100,0
<b>Servicios</b>	<b>55,7</b>	<b>19,2</b>	<b>24,0</b>	<b>1,1</b>	<b>100,0</b>
Telefonía celular	59,5	15,7	23,4	1,5	100,0
Servicios financieros	82,4	14,6	3,0	0,0	100,0
Internet	43,9	20,4	34,7	1,0	100,0
Otros servicios privados	73,3	9,5	10,5	6,7	100,0
Restantes servicios	30,0	21,9	30,0	18,1	100,0
<b>Total</b>	<b>54,0</b>	<b>18,7</b>	<b>26,3</b>	<b>1,1</b>	<b>100,0</b>

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](http://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

