



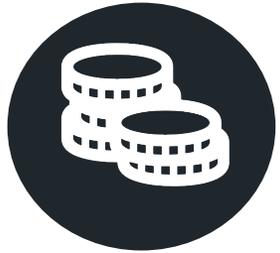
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

LOGROS EN LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 2021

Diciembre 2021.

DEVOLUCIONES ECONÓMICAS

Enero a diciembre 2021



\$19,536,261.93

Recuperados



9,447

Casos con devolución
42 colectivos y 9,405 individuales



222,859

Beneficiados

Casos colectivos



213,454

personas consumidoras



\$13.1

Millones recuperados

- Inmuebles: 92%
- Telecomunicaciones: 4%
- Los demás sectores: 4%

Casos individuales



9,405

personas consumidoras



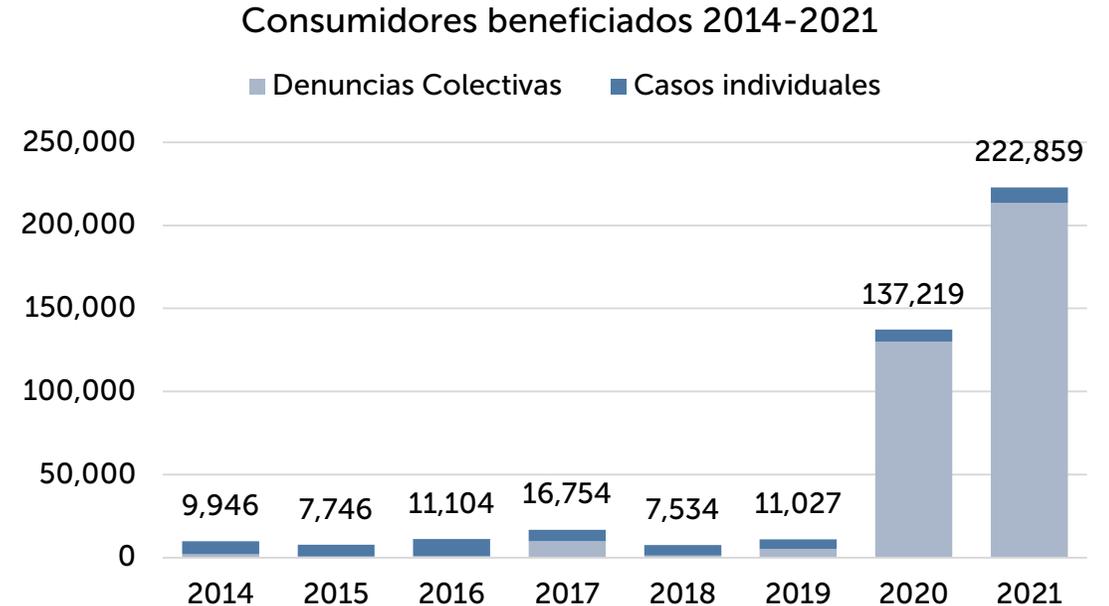
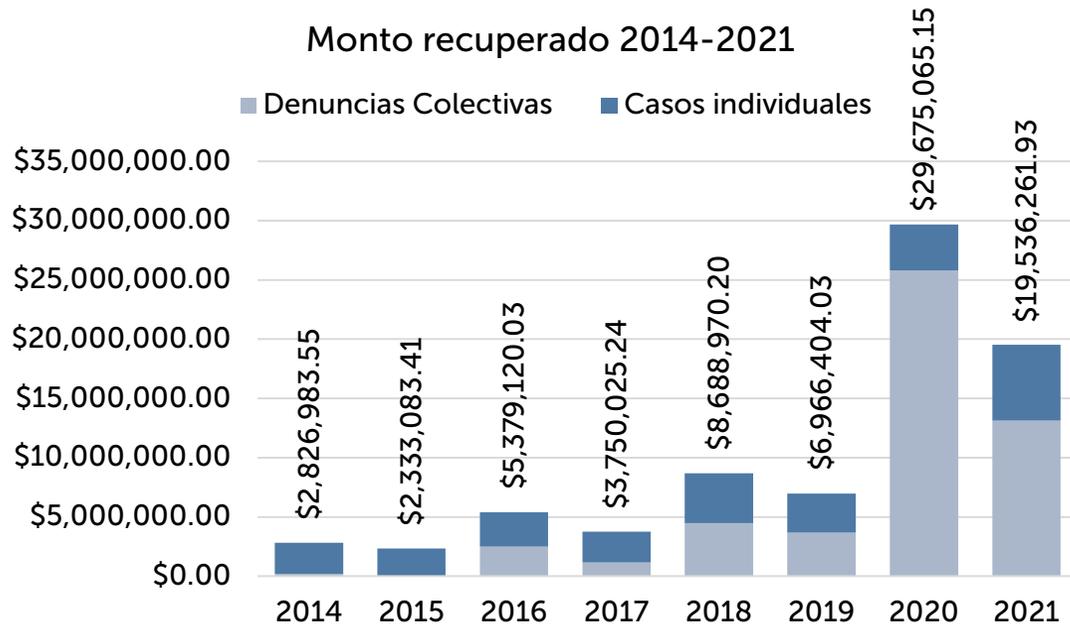
\$6.4

Millones recuperados

- Créditos: 41%
- Inmuebles: 10%
- Vehículos: 9%
- Los demás sectores: 40%

DEVOLUCIONES ECONÓMICAS

Enero a diciembre 2021



\$101,625,537.46
Recuperados en 16 años
2005-2021

\$52,916,012.88
Recuperados durante la gestión
Junio 2019- diciembre 2021

85,640
Beneficiados
más que el año 2020

TRAMITACIÓN DE CASOS COLECTIVOS

Enero a diciembre 2021

13,116,410.41
Monto
recuperado

213,454
Consumidores
beneficiados

42
Casos
colectivos
con devolución



INMUEBLES

\$12,079,323.02
recuperados

18 casos tramitados
3,357 Beneficiados



TELECOMUNICACIONES

\$538,521.84
recuperados

6 casos tramitados
209,089 Beneficiados



VEHICULOS

\$297,988.64
recuperados

3 casos tramitados
65 Beneficiados



TURISMO

\$92,011.32
recuperados

2 casos tramitados
47 Beneficiados



SERVICIOS

\$72,628.33
recuperados

6 casos tramitados
538 Beneficiados



TRANSPORTE

\$25,933.76
recuperados

1 caso tramitado
27 Beneficiados



EQUIPO INFORMÁTICO

\$6,025.00
recuperados

1 caso tramitado
3 Beneficiados



AGUA POTABLE

\$3,322.05
recuperados

3 casos tramitados
308 Beneficiados



ENERGÍA ELECTRICA

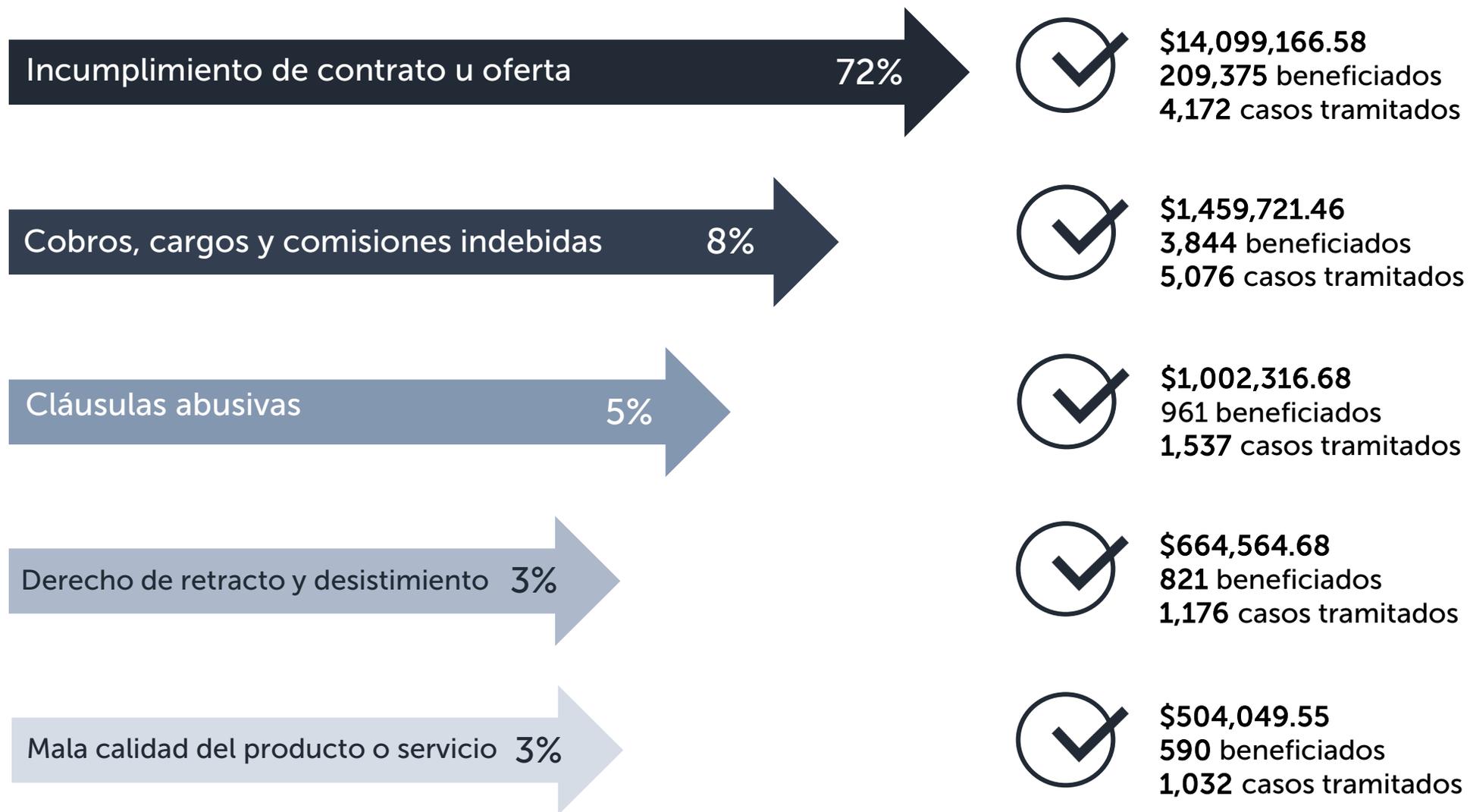
\$656.45
recuperados

2 casos tramitados
20 Beneficiados

DEVOLUCIONES ECONOMICAS POR MOTIVO

Enero a diciembre 2021

Principales motivos



ATENCIONES A CONSUMIDORES

Enero a diciembre 2021

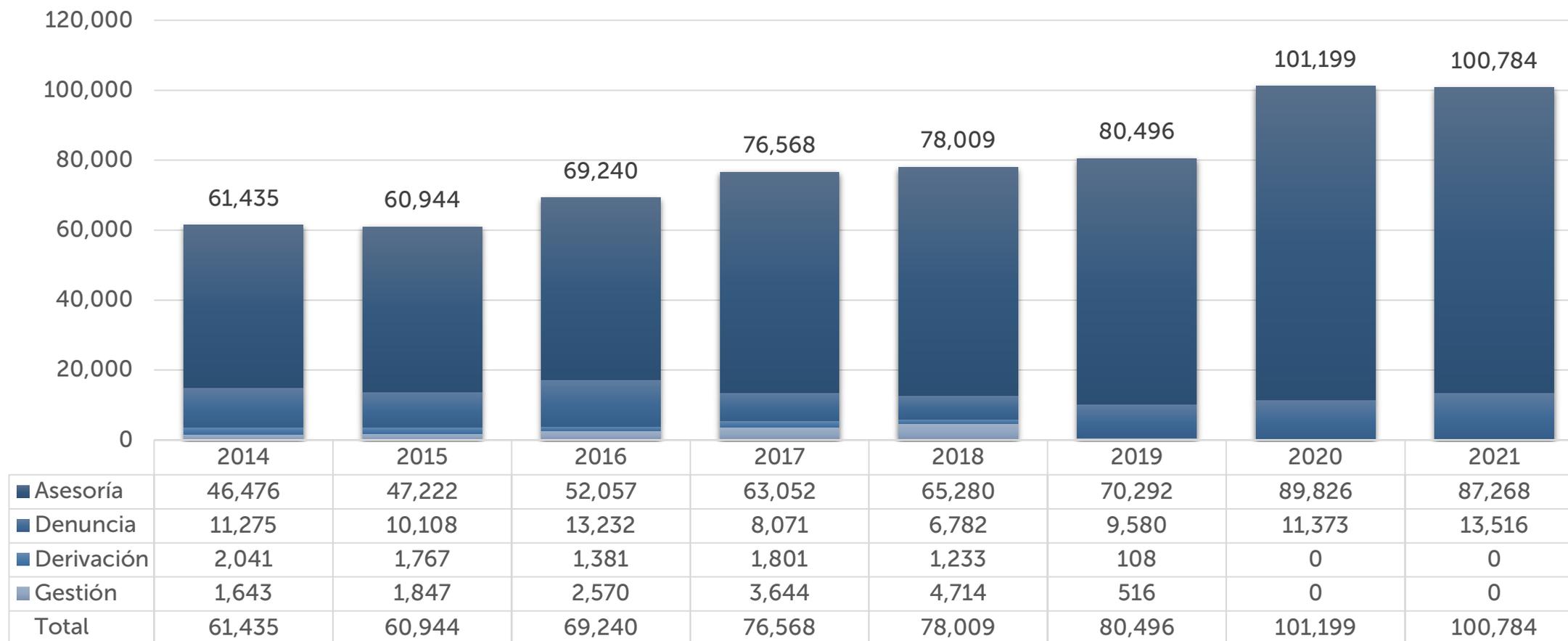
100,784

Atenciones
brindadas en 2021



2,143

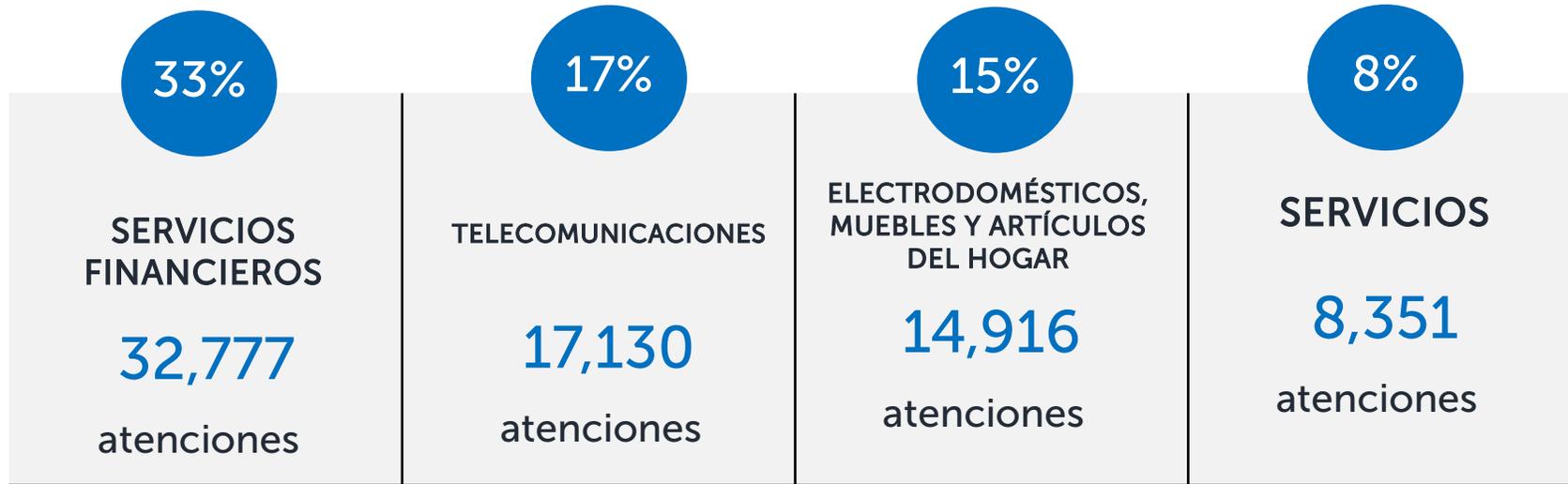
Denuncias más
que en 2020.



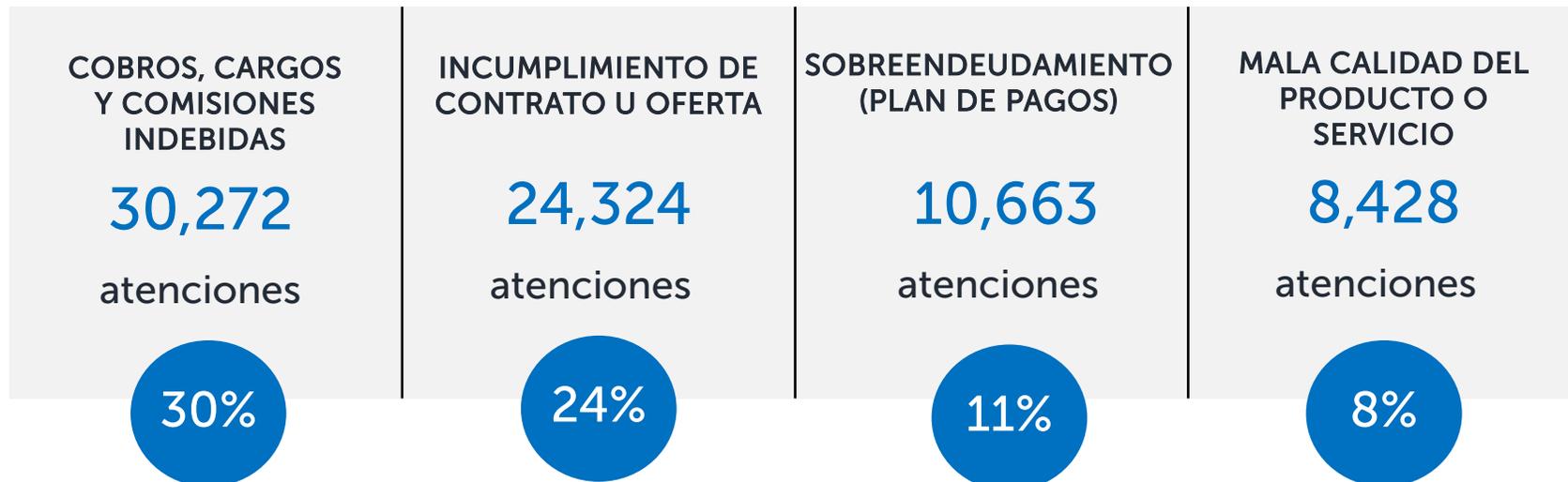
ATENCIONES POR SECTOR Y MOTIVO

Enero a diciembre 2021

SECTORES



MOTIVOS



EFECTIVA VIGILANCIA DE MERCADO.

1

5,424 INSPECCIONES REALIZADAS.

4,510 (83.15 %) inspecciones con hallazgo de cumplimiento.

914 (16.85 %) inspecciones con hallazgo de incumplimiento.

17,771 productos vencidos.

1,999 productos sin precio a la vista.

1,557 productos sin fecha de caducidad.

198 Sondeos de precios de productos y servicios que permitieron visitar

5,655 establecimientos comerciales.

5,424 inspecciones realizadas
(83.15% cumplimiento de la LPC)

3,146 Productos verificados
(70.95% de cumplimiento normativa
técnica)

Se evitó la venta de **17,771**
productos vencidos.

2

3,146 PRODUCTOS VERIFICADOS EN RELACIÓN A NORMATIVA TÉCNICA

2,438 Productos verificados de etiquetado general, nutricional y contenido neto.

1,874 (76.87%) productos con cumplimiento.

564 (23.13%) productos con incumplimiento.

286 Instrumentos de pesaje de funcionamiento no automático (Balanzas) verificados

160 (55.94%) Instrumento con cumplimiento

126 (44.06%) Instrumentos con incumplimiento.

422 Productos verificados en materia de eficiencia energética.

198 (46.92%) Productos con cumplimiento

224 (53.08%) Productos con incumplimiento.



FOMENTO EFECTIVO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS

Con el objetivo de elevar la protección de los derechos e intereses de los consumidores, la Defensoría impulsó e implementó los siguientes programas de buenas prácticas:

PROGRAMA DE INCENTIVO A LAS BUENAS PRÁCTICAS: AQUÍ SE RESPETA A LOS CONSUMIDORES

177

Nuevos establecimientos adheridos

23

Empresas nuevas

329

Establecimientos reconocidos en total

PROGRAMA SELLO DE GARANTÍA EN PLATAFORMAS ELECTRÓNICAS

9

Disposiciones de la LPC verificadas

4

Webinars con proveedores

16

Sitios web reconocidos

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS INTERESES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS EN SUS RELACIONES CON LOS PROVEEDORES

5

Nuevos establecimientos adoptaron el Manual de Buenas Prácticas y fueron reconocidos el 16 de diciembre de 2021.

10

Establecimientos reconocidos en total

AUDITORÍAS REALIZADAS A PROVEEDORES

AUDITORÍA
REALIZADA A UNA
CASA DE EMPEÑO

\$263,572.98
IDENTIFICADOS COMO
COBROS INDEBIDOS

8,008
CONSUMIDORES
AFECTADOS

\$114,338.74

Posibles cobros
indebidos

\$149,234.24

Posibles cobros
indebidos

Posibles incumplimientos a la Ley Contra la Usura

- Cobro de una tasa de interés efectiva anual superior a la tasa máxima legal publicada por el Banco Central de Reserva y vigente a la fecha del financiamiento.
- Inconsistencia en la información de las operaciones crediticias remitida al BCR.

Posibles incumplimientos a la Ley de Protección al Consumidor (LPC)

- Cobro indebido por servicios no prestados.
- Cobro de una tasa de interés nominal o corriente en contradicción a la LPC.
- Cláusulas abusivas en los contratos.

Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas

- La nota para compartir información personal y crediticia que firma el usuario, contraviene los parámetros establecidos en la Ley.

PROTECCIÓN JURÍDICA DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

2021

861
DENUNCIAS

Presentadas ante el TS, de las cuales 13 corresponden a denuncias colectivas

\$20,347.18
REINTEGRADOS

Como consecuencia del cumplimiento a ordenes de devolución emitidas por el TSDC. Este monto ha beneficiado a un total de 23 consumidores.

188
CONTRATOS
REVISADOS

Contratos de adhesión en el sector financiero y 197 anexos.
Revisión de 72 contratos de telecomunicaciones y 130 anexos.

\$3,020,739.00
MULTAS
IMPUESTAS

566 Resoluciones
 finales

ACCIONES EDUCATIVAS 2021

218 Webinars

138 Talleres

20 Cursos

19 Conversatorios

2 Diplomados

15,964

Personas
formadas en temas de
consumo
(12,227 a través del programa de
educación virtual)

826

Proveedores
capacitados

21

Asociaciones y
organizaciones de
personas
consumidoras

PROYECTOS A DESTACAR 2021



SERVICIOS VIRTUALES PARA CONSUMIDORES

- Programa de conciliación virtual
- Agenda tu Cita
- Lanzamiento de cursos autogestionados



PROGRAMAS DIRIGIDOS A PROVEEDORES

- Programa de sello de garantía en plataformas electrónicas
- Programa de Incentivo a las Buenas Prácticas
- Manual de Buenas Prácticas
- Portal "Ponele el dedo al especulador"

