

## *Comunicado de Prensa*

# Consumidores tendrán más acceso a información y asesoría

- Llamadas atendidas pasarán de 80 a 300 diarias
- Nuevo sistema permitirá reducir trámites a la mitad

**San José, 26 enero, 2010.** El Ministerio de Economía, Industria y Comercio, en conjunto con el Programa Nacional de Competitividad y Mejora Regulatoria anunciaron el lanzamiento de una nueva plataforma para la atención del consumidor.

Lo anterior consta de dos aspectos esenciales: la contratación de un servicio externo de atención de llamadas (*Call Center* de Contel), a través del cual la Dirección de Apoyo al Consumidor incrementará la capacidad para evacuar consultas de 80 a 300 usuarios por día, y la aplicación de un software especializado para el manejo y administración de los datos.

“La atención de consultas a través de estas vías resulta de gran importancia, dado que permiten un mayor acceso de la población a los mecanismos de justicia. Es por esta razón, que hemos considerado prioritario fortalecer la línea 800, la cual desde luego, sigue siendo complementada por opciones como el correo electrónico y el fax” manifestó el señor Eduardo Sibaja, Ministro de Economía, Industria y Comercio.

Según datos del 2009, la línea 800-CONSUMO (800-266-7866) es la vía más utilizada por los consumidores para realizar consultas (45%), seguido por el módulo de atención al público (31%) y el correo electrónico (20%), en tanto el fax (2284-8821) únicamente representó un 4%.

El Programa Nacional de Competitividad y Mejora Regulatoria realizó un análisis de los procesos que se llevaban a cabo para la atención de los consumidores, con el fin de optimizar los recursos institucionales.

Como consecuencia de lo anterior, se redujeron los trámites en un 45%, logrando así una mayor agilidad y oportunidad en la prestación de los servicios, así como una mayor eficiencia en el uso de los recursos institucionales.

Asimismo, se desarrolló una plataforma informática, a través de la cual la información es ingresada y procesada mediante un administrador de datos, lo que facilita el seguimiento y la trazabilidad de las consultas y denuncias, evitando así que el consumidor tenga que suministrar sus referencias reiteradamente, en caso que requieran realizar diversos trámites.

Es decir, esta innovadora herramienta tecnológica permitirá contar con un sistema dinámico e integrado, a través del cual, la información de cada usuario será registrada, y podrá ser debidamente accesada en caso de que este requiera realizar un trámite o consulta adicional, o dar seguimiento a una denuncia interpuesta - en caso de que esta proceda-.

“Este sistema digital simplificará los trámites y potenciará la capacidad de respuesta de la línea 800-CONSUMO, dado que permite reducir a la mitad el procedimiento de atención al usuario”, indicó el señor Jorge Woodbridge, Ministro de Competitividad y Mejora Regulatoria.

A través de esta plataforma, los usuarios podrán acceder información de manera expedita en relación con sus derechos como consumidores, consultar los trámites requeridos para la presentación de denuncias, y ventilar casos relacionados con incumplimiento de garantías, contratos, falta de información y publicidad engañosa, entre otros.

Para obtener mayor información, los usuarios también podrán ingresar a los sitios WEB [www.meic.go.cr](http://www.meic.go.cr) y [www.consumo.go.cr](http://www.consumo.go.cr)

---

**Ministerio de Economía, Industria y Comercio**

Oficina de Relaciones Públicas y Prensa  
Harold Hütt Herrera / Maricruz Gómez Barrantes  
Correo-e: [hhutt@meic.go.cr](mailto:hhutt@meic.go.cr) / [mgomez@meic.go.cr](mailto:mgomez@meic.go.cr)  
Tel. 2235-2700 Ext. 250, 240. Fax 2236-1901

**Programa de Competitividad y Mejora Regulatoria**

Alfredo González  
Correo-e: [agonzalez@meic.go.cr](mailto:agonzalez@meic.go.cr)  
Tel. 2235-4429

## Anexo

Cuadro No.1  
Consultas realizadas durante el año 2009, según bien o servicio  
(valores absolutos)

<b>Teléfonos celulares</b>	<b>2615</b>
<b>Electrodomésticos</b>	<b>2113</b>
<b>Vehículos</b>	<b>1430</b>
<b>Clubes</b>	<b>1179</b>
Textiles y calzado	933
Equipo de cómputo	680
Vivienda	593
Tarjetas de crédito	582
Educación	487
Servicios públicos	455
Artículos recreativos	414
Servicios financieros y bancarios	412
Motocicletas	378
Artículos personales	358
Comestibles	325
Muebles	262
Juguetes	131
NR	2047
Otros bienes y servicios	7492
<b>Total</b>	<b>22886</b>

**Fuente:** Dirección de Apoyo al Consumidor /  
Ministerio de Economía, Industria y Comercio