

SISTEMA NACIONAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR (SINDEC)

- Ficha Técnica -

El SINDEC es un sistema informático que recoge todo el trabajo realizado por el Servicio de Atención al Consumidor, a través de sus dos sectores de atención (Servicio de Atención al Consumidor de Productos y Servicios y Servicio de Atención al Usuario del Sistema Financiero). El Área Defensa del Consumidor de la Dirección General de Comercio, puso en funcionamiento el referido sistema a partir de noviembre de 2012.

El SINDEC permite incorporar la información de la atención realizada en las nuevas unidades de Atención de Protección al Consumidor (PROCON) en distintos puntos del país. A la información de nuestra oficina central de Montevideo se suma la información del Procon - Maldonado y próximamente del Procon- Ciudad de la Costa y del Procon-Salto.

Informes Estadísticos

La información recogida por el SINDEC es organizada por el propio sistema a través de la emisión de los Informes Estadísticos. De esta manera obtenemos el informe del “Total de Atenciones”. El mismo se presenta en dos formas por “**Tipo de Atención**” y por “**Área y Asunto**”.

También se presentan gráficos, reportes especiales y toda información que el organismo entienda de interés publicar.

- Informe por Tipo de Atención -

El sistema cuantifica los tipos de atención que recibe el consumidor desde la más breve y sencilla hasta la más compleja; desde la simple consulta, pasando por las audiencias con los proveedores con el objetivo de mediar entre las partes, hasta la denuncia al proveedor. A continuación se definen los tipos de atención que se cuantifican en los informes:

Apertura directa a reclamación (Audiencia)

Corresponde cuando el consumidor plantea una situación que requiere mediación con el proveedor mediante una audiencia que convoca a las partes, sin la realización de una gestión previa.

Atención preliminar

Consulta que por su carácter especial recibe gestión inmediata por parte del Área Defensa del Consumidor, y tiene resolución favorable.

Carta de Información Preliminar (CIP)

La CIP es el documento que se envía al proveedor con el reclamo efectuado por el consumidor. Corresponde cuando éste plantea una situación que requiere mediación con el proveedor y no puede ser resuelta en forma inmediata.

Extra PROCON

Cuando una consulta no corresponde a la competencia del Área Defensa del Consumidor, se clasifica en Extra PROCON, derivando al consultante al organismo competente.

Pase a fiscalización (Denuncia)

Corresponde a una situación planteada por el consumidor que requiere la actuación de la de la Asesoría Jurídica del organismo.

Simple Consulta

Consulta respondida en el momento dado que se cuenta con la información necesaria para asesorar al consumidor.

- Informe por Área y Asunto -

El SINDEC también permite clasificar las atenciones según el tipo de producto o servicio que participa en la relación de consumo. La siguiente tabla detalla las Áreas y enumera, a modo de ejemplo, algunos de los Asuntos en los que se clasifican los problemas planteados.

| AREA | ASUNTO |
|-----------------------|---|
| Alimentos | Carnes, bebidas, frutas y verduras, lácteos, farináceos, etc. |
| Comunicaciones | Telefonía fija y celular, televisión para abonados, Internet, etc. |
| Energía | Agua corriente, energía eléctrica, gas, energías renovables, etc. |
| Productos | Electrodomésticos, calzado, ropa, muebles, línea blanca, etc. |
| Salud | Mutualistas, seguros de salud, emergencias móviles, odontología, ópticas, etc. |
| Servicios | Enseñanza, transporte, operadores de viaje, seguros, administración de propiedades, etc |
| Servicios Financieros | Bancos públicos y privados, cooperativas y asociaciones, empresas de crédito de la casa, prestamistas, etc. |

Notas

- 1) La diferencia en el total de los reportes por “Tipo de atención” y por “Área y Asunto” se debe a que el primero incluye las atenciones extra-Procon.