**RESOLUCIÓN DE ENTREGA DE INFORMACIÓN**

**SOLICITUD NÚMERO 071/2015**

En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, a las trece horas y treinta minutos del día veintidós de septiembre del año dos mil quince, luego de haber recibido y admitido la solicitud de información número **071/2015** presentada ante la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia de esta Institución por parte la señorita **xxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx**, portadora de su Documento Único de Identidad número xxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, quien requirió:

**“Respuesta al cuestionario:**

**1. ¿Qué entiende la Defensoría del Consumidor por Emergencia Nacional? Ejemplo de Emergencia Nacional. ¿Cuántos casos se han dado?**

**2. ¿Qué mecanismos de protección utiliza la Defensoría del Consumidor para evitar cobros por bienes no entregados y servicios no prestados?; ¿Son frecuentes los casos de denuncia por bienes no entregados?; Entre los servicios no prestados, ¿puede caer en el ejemplo de agua?**

**3. En un caso de un contrato de crédito en donde se ha plasmado cláusulas abusivas en donde se cobra o ha establecido el pago de doble interés; si se interpone denuncia ¿se puede dar la devolución de ese cobro indebido? De un caso que se haya dado y ¿qué se resolvió?**

**4. En caso que un proveedor no cumpla con lo que se ha ofrecido, ¿Cuáles son las consecuencias?**

**5. ¿Cómo se puede educar en materia de consumo a una persona analfabeta, ciega, sorda y muda?**

**6. ¿Las capacitaciones a las Asociaciones de los consumidoras son a solicitud de los mismos?; ¿Si es que son solicitadas, al ser aprobada esa solicitud, es continua la capacitación por parte de la Defensoría del Consumidor?”**

Se analizó el fondo de lo solicitado y considerando que la solicitud cumple con todos los requisitos establecidos en el artículo 66 de la Ley de Acceso a la Información Pública -LAIP-, y que la información requerida, no se encuentra entre las excepciones enumeradas en el artículo 19 y 24 de la LAIP, se resuelve:

**PROPORCIONAR LA INFORMACIÓN PÚBLICA SOLICITADA**

Se adjunta un archivo formato Word, que contienen la respuesta a cada de uno de los requerimientos interpuestos, cuyos datos han sido proporcionados conforme a nuestro registro interno. A continuación el detalle de las fuentes:

**Pregunta 1: Dirección Jurídica.**

**Preguntas 2 y 3: Dirección Centro de Solución de Controversias**

**Pregunta 4: Ley de Protección al Consumidor.**

**Pregunta 5 y 6: Dirección de Ciudadanía y Consumo.**

**Rúbrica**

Oficial de Información y Transparencia