**RESOLUCIÓN DE ENTREGA DE INFORMACIÓN**

**SOLICITUD NÚMERO 026/2015**

En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, a las catorce horas y cincuenta y cinco minutos del día dieciséis de abril del año dos mil quince, luego de haber recibido y admitido la solicitud de información número **026/2015** presentada ante la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia de esta Institución por parte de la señorita **xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx**, quien se identifica con su Documento Único de Identidad número xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxx, quien requiere: **“Entrevista para responder cuestionario adjunto sobre el tema Derechos de los consumidores frente a las aseguradoras. Además requiero estadísticas contenidas en el cuestionario comprendidas en el período de enero 2014 hasta marzo 2015: 1.¿Existen denuncias contra compañías aseguradoras?; 2.¿Con qué tanta frecuencia denuncian?; 3.¿Cuál o cuáles son las aseguradoras más denunciadas?; 4.¿Cuáles son las quejas más comunes?; 5.¿Cuál es el procedimiento que deben seguir las y los consumidores para presentar una denuncia?; 6.¿Qué tipo de acciones realiza la institución para proteger a la persona consumidora?; 7.¿Cuáles son los beneficios que obtiene a la persona consumidora cuando denuncia?; 8.De cada 10 casos que denuncian ¿cuántos fallan a favor del denunciante?; 9.¿Se necesita de algo en específico para poder denunciar?; 10.Desde que uno interpone la denuncia ¿cuánto se debe esperar para tener un fallo?; 11.¿Siguen una investigación después de interponer la denuncia?; 12.Y cuando ya se da un resultado ¿siguen monitoreando a la empresa?; 13.¿Quiénes pueden denunciar (extranjeros, empresas y nacionales)?”,** se ha analizado 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**

1. Con el apoyo de la Dirección del Centro de Solución de Controversias, se brindó una entrevista a la solicitante, la cual **respondió a las preguntas contenidas en el cuestionario presentado** y para constancia de la satisfacción por la atención brindada, se emitió un acta con fecha de este día, firmada por el Director licenciado Julio Osegueda, la Gerente de Servicios Financieros licenciada Claudia Salmerón y la señorita xxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxx.
2. Con el apoyo de la Gerencia de Estudios de la Dirección de Vigilancia de Mercado, se brinda las **estadísticas requeridas y su explicación**, del período comprendido desde **enero de 2014 a marzo de 2015 a nivel nacional**, adjuntando un archivo en formato word, conteniendo:
3. Denuncias contra compañías de seguros (por año);
4. Motivos de las denuncias contra compañías de seguros (por año);
5. Denuncias contra compañías de seguros (por mes);
6. Motivos de las denuncias contra compañías de seguros (por mes).

**Rúbrica**

Oficial de Información y Transparencia