



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

## RESOLUCIÓN DE ENTREGA SOLICITUD DE INFORMACIÓN NÚMERO 47-11/2020

Defensoría del Consumidor, municipio de Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las catorce horas cincuenta y nueve minutos del día uno de diciembre del año dos mil veinte, luego de haber recibido y admitido la solicitud de información número 47-11/2020, conteniendo los siguientes requerimientos: **“Procedimientos vigentes de denuncias y asesorías u otros documentos vigentes en los que se regula los pasos que sigue la Defensoría del Consumidor, en los casos de denuncias y asesorías, y tiempos en que esa Defensoría atiende las consultas y tiempos en que se debe dar atención a las denuncias en los Centros de Solución de Controversias, incluyendo procedimiento de traslado de la denuncia a el Tribunal Sancionador. El plazo o tiempo que se tardan los Centros de Solución de Controversias, en remitir la denuncia al Tribunal Sancionador, cuando no se ha logrado acuerdo entre el consumidor y el proveedor del servicio o bien. Asimismo, solicito procedimiento de denuncia en fase del Tribunal Sancionador y tiempos de los procedimientos.”**, que fue interpuesta ante la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia de esta dependencia, se verificó el cumplimiento de los requisitos establecidos en el art. 66 de la Ley de Acceso a la Información Pública-LAIP; asimismo, se analizó el fondo de lo solicitado, procediendo a realizar las gestiones necesarias; a fin de obtener la información requerida, en cumplimiento al artículo 50 letra "d" de la LAIP, por lo que, previo a resolver sobre el acceso a la información, realizan las siguientes consideraciones:

1. Que de conformidad con los derechos instituidos por el art. 6 de la Constitución de la República, se garantiza el derecho de expresar y difundir el pensamiento, siempre que no subvierta el orden público ni lesione la moral, el honor ni la vida privada de los demás. Asimismo, los arts. 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, 4 de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre y 13.1 de la Convención Americana sobre los Derechos Humanos, señalan que el acceso a la información pública es una herramienta eficaz en el ejercicio del derecho al acceso a la información.
2. Que con base en el art. 2 de la LAIP; establece que toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información generada, administrada o en poder de las instituciones públicas y demás entes obligados de manera oportuna y veraz, sin sustentar interés o motivación alguna.
3. En el marco de la competencia subjetiva, inmersa en los arts. 50 y 70 de la LAIP, otorgan a los oficiales de información las potestades requeridas para dar trámite a las solicitudes de información interpuestas ante las Unidades de Acceso a la Información Pública, y son responsables de diligenciarlas para dar una respuesta a los solicitantes.

4. Desde la Dirección Centro de Solución de Controversias (DCSC) y el Tribunal Sancionador, de la Defensoría del Consumidor, brindaron la información solicitada, conforme a su registro interno y en cumplimiento al artículo 62 de la LAIP.

5. Con base en lo notificado por las unidades administrativas responsables de la información, esta no se encuentra dentro de las excepciones reguladas en artículo 19 y 24 de la LAIP.

Por tanto, tomando en cuenta lo antes expuesto en observancia a los arts. 1, 6 y 18 de la Constitución, así como, el procedimiento de acceso a la información regulado por los arts. 50 letras "h" e "i", 61, 62, 65, 69, 72 y 102 de la LAIP, se resuelve:

a) Entregar en 2 archivos adjuntos, la documentación proporcionada por las unidades administrativas responsables:

- Dirección Centro de Solución de Controversias:

Copia del proceso aprobado y vigente, que describe la atención de controversias de consumo, de igual forma, los plazos de dicho proceso, se encuentran detallados en cada una de las cajas del diagrama, los cuales oscilan entre 0 a 70 días hábiles para la atención de controversias de consumo. Se aclara que las siglas MASC significa: Medios Alternos de Solución de Controversias, por motivos de espacio en algunos casos dentro del proceso, se ha dejado de esa manera.

No omito manifestar, que de conformidad con lo establecido en el art. 89 inciso segundo de la LPA, el plazo máximo para la tramitación del procedimiento de MASC es de 9 meses.

Asimismo, se aclara que no se tiene un procedimiento sobre las asesorías, pues las mismas se clasifican de esa manera, al no cumplir el consumidor con lo establecido en el art 109 de la Ley de Protección al Consumidor o por tratarse de un caso que no es competencia de la Institución, así también, no se cuenta con una clasificación de consultas, pues las mismas, son ingresadas como asesorías.

- Tribunal Sancionador:

Copia del proceso aprobado y vigente a la fecha para la tramitación de casos dentro del procedimiento sancionatorio. Dicho procedimiento, se encuentra en fase de revisión y adecuación en atención a la entrada en vigencia de nuevos cuerpos normativos que son atinentes y de aplicación general a instituciones que ejercen potestad sancionatoria; además, en atención a la nueva configuración subjetiva designada en esta nueva administración.

De igual forma si la persona solicitante, está interesada en conocer más de cerca el quehacer institucional, el Tribunal Sancionador está la disposición de atenderle por medio del Primer Vocal, para lo cual debe indicar el día y la hora para recibirle, a través del correo electrónico [transparencia@defensoria.gob.sv](mailto:transparencia@defensoria.gob.sv).

- b) Notificar la presente resolución, al correo electrónico indicado como medio para recibir notificaciones.



A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Áida Funes Rivas". The signature is fluid and cursive, with a large loop at the end.

Áida Funes Rivas  
Oficial de Información y Transparencia