



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

## RESOLUCIÓN DE ENTREGA SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA NÚMERO 19-07/2022

Defensoría del Consumidor, municipio de Antigua Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las quince horas con catorce minutos del veintisiete de julio del año dos mil veintidós, luego de haber recibido y admitido la solicitud de información número SIP 19-07/2022: **“Solicito información en torno a los procesos a seguir ante denuncias por infracciones a normas de Protección al Consumidor. Busco conocer el procedimiento a seguir en distintos países de Latinoamérica ante una denuncia de este tipo, así como las mejores prácticas en la materia. Así, necesitaría su apoyo detallando el proceso seguido en su país ante este tipo de infracciones. Es decir, me interesaría recopilar los detalles en torno a autoridades, instancias, plazos que tiene el proveedor para atender los reclamos o los requerimientos de la Defensoría, requisitos, multas, legislación aplicable, y cualquier otra información relevante; ya sea que el caso ingrese como i) denuncia personal...”**, 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, se 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. Se procedió a verificar la información pública en la página web de la Defensoría del Consumidor [www.defensoria.gob.sv](http://www.defensoria.gob.sv), información oficiosa publicada en el Portal de Transparencia de esta institución, así como las respuestas brindadas a las solicitudes de información pública atendidas previamente, localizando procedimientos aplicados por los Centros de Solución de Controversias y Tribunal Sancionador, material educativo y los pasos aplicados en las denuncias como parte de los servicios que se brindan al público. También, se consideró aquellos artículos de la Ley de Protección al Consumidor relacionados al tema citado, con lo cual se brinda respuesta a los requerimientos interpuestos, conforme al registro interno de esta unidad, la información pública disponible y en cumplimiento al artículo 62 de la LAIP.
5. La persona peticionaria le asiste los medios recursivos de ley.
6. Con base en la información verificada, la solicitud no se encuentra dentro de las excepciones reguladas en los artículos 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 la información pública disponible en respuesta a los requerimientos interpuestos.
  1. Proceso de atención de controversias de consumo, emitida por la Dirección Centro de Solución de Controversias, el cual se entrega en su versión cuatro y con la que se cuenta de manera inmediata, considerando lo requerido por la persona solicitante, quien pidió la información lo antes posible, debido al corto plazo que tiene para realizar su investigación. Sin embargo, la versión más reciente se tramitará, a través de la Solicitud de información pública número 20-07/2022.
  2. Procedimiento sancionatorio en su última versión, emitido por el Tribunal Sancionador. Este documento, se pone a disposición por medio del enlace electrónico: <https://we.tl/t-1RcOF0hUTX>, debido a que el tamaño del archivo supera la capacidad de envío, de la cuenta de correo electrónico de esta unidad. El enlace estará disponible hasta el día 4 de agosto de 2022.
  3. Brochure denominado: "Aprendamos bien sobre el trámite de tu denuncia con la Defensoría del Consumidor", disponible en la página web

www.defensoria.gob.sv, sección: “Servicios” – “Descargas” – “Materiales educativos”, el cual contiene una explicación de los medios alternos de solución de controversias con sus plazos, que se aplican a partir de la interposición de una denuncia.

4. Videos en el canal de YouTube de la Defensoría del Consumidor, que cuenta con videos relacionados a las denuncias de consumo:  
<https://www.youtube.com/user/defensoriaelsalvador/search?query=denuncia>
  5. Ley de Protección al Consumidor, en la cual puede consultar los artículos 108 al 154A, relacionados a los medios alternos de solución de controversias y el procedimiento administrativo sancionador, así como la Ley de Procedimientos Administrativos, que regula con carácter general y uniforme los procedimientos que corresponde seguir a la Administración Pública y desarrolla los principios que deben regir su actividad. Ambos cuerpos legales están disponibles en los siguientes enlaces:  
[https://www.transparencia.gob.sv/institutions/dc/documents/ley-principal-que-rige-a-la-institucion?utf8=%E2%9C%93&q%5Bname\\_or\\_description\\_cont%5D=&q%5Byear\\_cont%5D=&button=&q%5Bdocument\\_category\\_id\\_eq%5D=8252](https://www.transparencia.gob.sv/institutions/dc/documents/ley-principal-que-rige-a-la-institucion?utf8=%E2%9C%93&q%5Bname_or_description_cont%5D=&q%5Byear_cont%5D=&button=&q%5Bdocument_category_id_eq%5D=8252)  
[https://www.transparencia.gob.sv/institutions/dc/documents/ley-principal-que-rige-a-la-institucion?utf8=%E2%9C%93&q%5Bname\\_or\\_description\\_cont%5D=&q%5Byear\\_cont%5D=&button=&q%5Bdocument\\_category\\_id\\_eq%5D=5473](https://www.transparencia.gob.sv/institutions/dc/documents/ley-principal-que-rige-a-la-institucion?utf8=%E2%9C%93&q%5Bname_or_description_cont%5D=&q%5Byear_cont%5D=&button=&q%5Bdocument_category_id_eq%5D=5473)
  6. Portal de Transparencia de la Defensoría del Consumidor, conteniendo información oficiosa en cumplimiento al artículo 10 de la LAIP, específicamente en la sección denominada “Marco de gestión estratégica” donde se pueden consultar los “Servicios”, de denuncia individual y colectiva con su definición, requisitos, datos generales y pasos con sus plazos.  
<https://www.transparencia.gob.sv/institutions/dc/services>
- b) Notificar la presente resolución, al correo electrónico indicado como medio para recibir notificaciones.



  
Aída Funes Rivas

Oficial de Información y Transparencia