

En caso de acuerdo el acta de conciliación establecerá los detalles y términos del acuerdo procediendo al cierre del caso.

Si el proveedor no cumple, la persona consumidora debe dar aviso al técnico que llevó su caso. Si no se logra el cumplimiento, el expediente se remitirá al Tribunal Sancionador según Arts. 111 Inc. 3°, 143 y siguiente de la LPC.

4. PROCESO SANCIONATORIO

El proceso sancionatorio inicia cuando:

- Una de las partes desista de los Medios Alternos de Solución de Conflictos (MASC).
- No se logra un acuerdo en la etapa (MASC).
- Inasistencia de la parte proveedora Art. 112 Inc. 2° de la LPC.

Fases

Recepción de la denuncia (admisión, preverción o inadmisión)

Citación del denunciado

Fase probatoria

Resolución final



CONTÁCTANOS

Direcciones Defensoría del Consumidor

San Salvador

Sexto nivel del edificio IPSFA, 55 Av. Norte y Alameda Roosevelt, San Salvador.

La Libertad

Antiguo Cuscatlán, calle Circunvalación #20, Plan de La Laguna.

San Miguel

Centro de Gobierno, 15 calle Oriente y 8ª avenida Sur, San Miguel.

Santa Ana

8ª avenida Sur, entre 7ª Y 9ª calle Poniente, Barrio San Sebastián, Santa Ana, ex edificio Policía Nacional Civil de Investigaciones, Santa Ana.

Tribunal Sancionador

Séptima calle Poniente y pasaje D, #5143, Colonia Escalón, San Salvador, Tel. 2132-8500/ 8512

Teléfono
910

Sitio web
www.defensoria.gob.sv

Redes Sociales

- Facebook: Defensoría del Consumidor
- Twitter: @Defensoria_910
- Phone: 7844-1482

Aprendamos

Bien sobre el trámite de tu denuncia
Con la Defensoría del Consumidor




**Defensoría
del Consumidor**


GOBIERNO DE
EL SALVADOR

REQUISITOS BÁSICOS PARA DENUNCIAR

(conforme art. 109 de la Ley de
Protección al Consumidor LPC)

Identificación y datos generales de la persona consumidora. (Mediante D.U.I., Pasaporte o Carnet de Residencia).

Identificación y datos generales del proveedor. (Nombre de proveedor, dirección, teléfono, correo electrónico. Mediante factura, contrato, ticket de compra, entre otros).

Descripción de los hechos que reclama.

Pretensión del denunciante (hacer saber lo que espera que se resuelva con base a ley).

Recibida tu denuncia, la **Defensoría del Consumidor (DC)**, a través de su personal técnico legal, facilita el proceso haciendo uso de los Medios Alternos de Solución de Conflictos (MASC) que la LPC establece.

MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Es un procedimiento entre la persona consumidora y proveedor ante la Defensoría del Consumidor, que se utiliza para buscar solución rápida a la controversia de consumo planteada. Se le llama "alternativo" porque es una opción diferente a la vía judicial.

ETAPAS

1. AVENIMIENTO

Es el primer contacto que realiza la DC con el proveedor por cualquier medio técnico para darle a conocer la denuncia, solicitando que haga propuesta de solución al conflicto a fin de satisfacer de forma rápida la pretensión de la persona consumidora. Esta etapa de avenimiento dura aproximadamente 18 días hábiles y se realiza conforme Art. 110 de la LPC.

Cómo se realiza:

Un técnico(a) legal notifica por llamada, correo electrónico, por escrito, entre otros al proveedor. Si se resuelve, el técnico le estará retroalimentando sobre la respuesta que se recibiera de parte de su proveedor para buscar un acuerdo.

Objetivo:

Buscar un acuerdo amigable entre las partes, el cual quedaría asentado en acta y dar por cerrado el caso. Al no llegar a un acuerdo o a falta de respuesta del proveedor, se pasará a la siguiente etapa del proceso llamada Ratificación.

2. RATIFICACIÓN

Objetivo:

Confirmar con la persona consumidora que deja en firme su voluntad de la denuncia y continuará con el proceso; así como también para completar alguna información necesaria. Se llega a esta etapa cuando:

- No se resuelve el conflicto en avenimiento.
- Al no cumplirse la solución brindada en avenimiento, el consumidor debe avisar a la DC, para RATIFICAR su denuncia y pasar a la siguiente etapa.

Cómo se realiza:

Un técnico(a) legal (DC) contactará a la persona consumidora para que presente la prueba de la relación contractual con su proveedor (tales como contratos, recibos, facturas, entre otros) y demás requerimientos que se le solicite dentro del plazo señalado y así poder continuar el proceso. De no atenderse el requerimiento dentro del plazo señalado, se procederá a archivar el caso, dejando abierta la posibilidad para que pueda iniciar de nuevo la denuncia, según el Art. 110 de la LPC.

3. CONCILIACIÓN

Objetivo:

Procurar acercar los intereses de las partes en la búsqueda de una solución de los hechos denunciados. Esta etapa dura, aproximadamente, 30 días hábiles posteriores a la ratificación. Si se necesita una segunda audiencia o más, se realizará conforme Arts. 111 al 114 LPC.

Cómo se realiza:

Es un proceso donde el personal técnico legal de la Defensoría del Consumidor convoca a audiencia de conciliación, presencial o virtual, a las partes, ayudando de manera neutral e imparcial a buscar una solución o acuerdo satisfactorio entre ellos.

Puede pasar que:

- Se logra un acuerdo satisfactorio y cierre del caso.
- No se logra un acuerdo.
- El proveedor no asista.
- La persona consumidora no asista.

Según sea el caso, la LPC determinará el siguiente paso a seguir.