

Defensoría del Consumidor

Teléfono 910 ó 2526-9100 Teléfono amigo de los consumidores y consumidoras.

Institución:	Defensoría del Consumidor
Categoría de servicios:	Servicios de la Defensoría del Consumidor
Nombre:	Teléfono 910 ó 2526-9100 Teléfono amigo de los consumidores y consumidoras.
Dirección:	Call Center: 910 o 2526-9100.
Horario:	De lunes a viernes en horario continuo de 8:00 de la mañana a 4:00 de la tarde sin cerrar al mediodía y, sábado de 8:00 de la mañana a 12:00 del mediodía. Contamos con servicio de buzón de voz de 24 horas, para luego ser correspondido oportunamente por la Defensoría del Consumidor.
Tiempo de respuesta:	Atención telefónica en tiempo promedio de 25 segundos de la llamada enlazada. Vía web se realiza durante un plazo máximo de cinco días hábiles a partir de la hora de recibida la solicitud.
Área responsable:	Gerencia de Atención Descentralizada.
Encargado del servicio:	Lic. Julio Humberto Aquino Castillo.
Descripción:	Asesorías de carácter legal dirigidas tanto a consumidores y consumidoras como a proveedores; asimismo, información general de los casos que no constituyen competencia de nuestro cuerpo legal, pero que sin embargo se les orienta a qué instancia recurrir en su caso o en su caso qué trámite realizar. *Seguimiento de caso para informar el estado actual de la denuncia. *Recepción de avisos de infracción sobre posibles infracciones en materia de consumo.
Requisitos generales:	No se requiere el cumplimiento de un requisito general específico, por tanto, puede solicitarlos realizando llamada telefónica, escribiendo un correo electrónico a la cuenta de atencionalconsumidor@defensoria.gob.sv, enviando un mensaje al WhatsApp 7844-1482 o accediendo al portal web de la defensoría en línea.
Costo:	Los costos de llamar al 910 son conforme a pliego tarifario de llamadas que la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET) ha establecido, para lo cual desde un teléfono fijo en San Salvador son de \$0.02 centavos de dólar, fuera de la capital es de \$0.03 de dólar y por medio de llamada desde un celular también dependerá de los costos que la empresa telefónica de su elección haya establecido respetando las tarifas máximas que SIGET haya establecido en este rubro; sin embargo la Defensoría del Consumidor como tal no recibe ninguna remuneración por el servicio telefónico u otros que brinda.

Observaciones:

El servicio que brinda la Defensoría del Consumidor es GRATUITO.