

Defensoría del Consumidor

Derivación

Institución: Defensoría del Consumidor

Categoría de servicios: Servicios de la Defensoría del Consumidor

Nombre: Derivación

Dirección:

Centros de Solución de Controversias:

1. San Salvador:

Sexto Nivel del Edificio IPSFA sobre 55 Av. Norte y Alameda Roosevelt, San Salvador.

Tel.: 2231-8900.

Horario: Lunes a Viernes, de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., sin cerrar al mediodía.

Responsable: Lic. Sergio García. Director del Centro de Solución de Controversias. Correo electrónico: sgarcia@defensoria.gob.sv.

2. Santa Ana:

8ª. Avenida Sur, entre 7ª. Y 9ª. Calle Poniente, Bo. San Sebastián, Santa Ana, Ex Edificio Policía Nacional Civil de Investigaciones, Santa Ana.

Tel.: 2486-1101.

Horario: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Sin cerrar al mediodía.

Responsable: Licda. Sara Choto Defensoría Regional de Occidente. Correo electrónico: schoto@defensoria.gob.sv

3. San Miguel:

8a. avenida sur y 15 calle poniente, Centro de Gobierno Departamental de San Miguel.

Tel.: 2667-3654; 2600-4308; 2667-3684.

Horario: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Sin cerrar al mediodía.

Responsable: Ingeniera Karen Isabel Rodriguez Reyes, Gerente Regional San Miguel. Correo electrónico: krodriguez@defensoria.gob.sv

4. La Libertad:

Calle Circunvalación No 20, Plan de La Laguna Antiguo Cuscatlán, La Libertad.

Tel. 2526-9000

Horario: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Sin cerrar al mediodía.

Responsable: Lic. Julio Aquino. Gerente de Atención Descentralizada. Correo electrónico: jaquino@defensoria.gob.sv.

Ventanillas Departamentales de Atención al las Personas Consumidoras y Ciudad Mujer.

La dirección, contactos y horarios de atención se encuentran en el documento publicado en la parte final de este apartado.

Responsable de todas las Ventanillas Departamentales de Atención al Consumidor y en Ciudad Mujer:

Licda. Lucrecia Fuentes, Directora de Descentralización.

Correo electrónico: lfuentes@defensoria.gob.sv

Horario: Centros de Solución de Controversias:
Plan de La Laguna: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., sin cerrar al mediodía.
San Salvador: Lunes a Viernes, de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., sin cerrar al mediodía.
Santa Ana: Lunes a Viernes, de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., sin cerrar al mediodía.
San Miguel: Lunes a Viernes, de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., sin cerrar al mediodía.
910 o 2526-9100:
De lunes a viernes en horario continuo de 8:00 de la mañana a 4:00 de la tarde, sin cerrar al mediodía.
Contamos con servicio de mensaje de 24 horas, para tomar denuncias en horas no hábiles, que son correspondidos oportunamente por la Defensoría del Consumidor, en las primeras horas hábiles.

Tiempo de respuesta: Atención inmediata. A excepción de los reclamos presentados por escrito cuyo plazo para el registro es de 3 días hábiles, la recepción de los reclamos que ingresan vía presencial o telefónica, es inmediato.

Área responsable: Centros de Solución de Controversias.

Encargado del servicio: Está detallado en el siguiente item.

Descripción: DERIVACIÓN: Cuando el tipo de reclamo presentado, corresponde a una infracción de una Ley cuya aplicación no es función de la Defensoría, por lo que es trasladado a la institución Competente para su adecuada tramitación.

Requisitos generales: Para la derivación del caso a la Institución pública competente se deberá presentar:
1. Identificación y datos generales del denunciante
2. Identificación y datos generales del denunciado
3. Una descripción de los hechos que originaron el caso;
4. La pretensión del denunciante, y
5. Presentar los documentos que comprueben la relación con el denunciado.

Costo: 0.0

Observaciones: El servicio es GRATUITO.