

# Defensoría del Consumidor

## Asesoría

<b>Institución:</b>	Defensoría del Consumidor
<b>Categoría de servicios:</b>	Servicios de la Defensoría del Consumidor
<b>Nombre:</b>	Asesoría
<b>Horario:</b>	<p>Horario de oficinas: De lunes a viernes en horario continuo de 8:00 de la mañana a 4:00 de la tarde sin cerrar al mediodía.</p> <p>Horario de WhatsApp: De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Sábados y domingos de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.</p> <p>Horario para Agendar una cita: 7 días a la semana las 24 horas del día para ser atendido de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.</p>
<b>Tiempo de respuesta:</b>	Inmediata.
<b>Área responsable:</b>	Dirección Centro de Solución de Controversias, Dirección de Descentralización, Gerencia de Atención Descentralizada, Gerencia Regional San Miguel y Gerencia Regional Santa Ana.
<b>Encargado del servicio:</b>	Lic. Sergio García, Dra. Lucrecia Fuentes, Lic. Julio Aquino, Licda. Sara Choto, Inga. Karen Rodríguez y Lic. Otto Guillen.
<b>Descripción:</b>	<p>Asesorías de carácter legal dirigidas tanto a personas consumidoras incluyendo consumidores MYPE, así como a proveedores; asimismo, información general de los casos que no constituyen competencia de nuestro cuerpo legal, no obstante, se les orienta a qué instancia recurrir en su caso o en su caso qué trámite realizar.</p> <p>*Seguimiento de caso para informar el estado actual de la denuncia.</p> <p>*Recepción de avisos de infracción sobre posibles infracciones en materia de consumo.</p>
<b>Requisitos generales:</b>	Documento Único de Identidad (DUI).
<b>Costo:</b>	GRATUITO.
<b>Observaciones:</b>	El servicio es GRATUITO.

### Dirección:

Los servicios de solución de conflictos entre proveedores y consumidores, son prestados por los Centros de Solución de Controversias, ubicados en:

**San Salvador:**

De forma presencial a las siguientes oficinas:

**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](mailto: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. Gerente Defensoría Regional de Occidente.

Correo electrónico: [schoto@defensoria.gob.sv](mailto:schoto@defensoria.gob.sv)

## 3. San Miguel:

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

Tel.: 2526-9170; 2526-9171.

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](mailto: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](mailto:jaquino@defensoria.gob.sv).

## 5. Ventanillas Departamentales de Atención a 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](mailto:lfuentes@defensoria.gob.sv)

## 6. Gerencia de Atención Virtual:

Asimismo, se puede solicitar asesoría en los siguientes medios:

\*Defensoría en Línea, a través de [www.defensoria.gob.sv](http://www.defensoria.gob.sv)

\*WhatsApp :7844-1482.

\*Ventanilla virtual

Ingresa a <https://citas.defensoria.gob.sv/Agendarcita/> para recibir asesorías de carácter legal a personas consumidoras incluyendo consumidores MYPE; interposición de denuncias, asimismo, información general de los casos que no constituyen competencia de nuestro cuerpo legal, no obstante, 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.

Responsable de todas las atenciones por medios virtuales:

Lic. Otto Guillen, Gerente de atención Virtual.

Correo electrónico: [oguillen@defensoria.gob.sv](mailto:oguillen@defensoria.gob.sv)