

Defensoría del Consumidor

Denuncia personal o colectiva

Institución: Defensoría del Consumidor

Categoría de servicios: Servicios de la Defensoría del Consumidor

Nombre: Denuncia personal o colectiva

Horario: Centros de Solución de Controversías:
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: Hasta 60 días hábiles.

Área responsable: Centros de Solución de Controversias (Recepción de denuncias y medios al terno de solución de controversias) Ventanillas Departamentales de Atención al Consumidor (Recepción de denuncias, posteriormente se remite la denuncia al Centro de Solución de Controversias correspondiente)

Encargado del servicio: Está detallado en el siguiente item.

Descripción: DENUNCIA PERSONAL: Reclamo por una infracción a la Ley de Protección al Consumidor, que afecta sólo a la persona denunciante. (Ver requisitos en las páginas 2 y 3 de este documento).

DENUNCIA COLECTIVA: Reclamo por una infracción a la Ley de Protección al Consumidor que afecta a más de un consumidor o consumidora. (Ver requisitos en página 3 de este documento).

Costo: 0

Observaciones: 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.

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. Gerenta 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.: 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

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.

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

6. Gerencia de Atención Virtual:

Asimismo, se puede solicitar a través del sistema Defensoría en Línea, a través de www.defensoria.gob.sv

Para agendar su cita puede realizarlo por el siguiente enlace:

<https://citas.defensoria.gob.sv/Agendarcita>

Responsable de todas las atenciones por medios virtuales:

Lic. Otto Guillen, Gerente de atención Virtual.

Correo electrónico: oguillen@defensoria.gob.sv

Requisitos generales:

Requisitos para presentar una denuncia personal o colectiva:

En cumplimiento del Artículo 109 de la Ley de Protección al Consumidor, para presentar una denuncia, debe cumplir los siguientes requisitos:

1. Identificación y datos generales del denunciante;
2. Identificación y datos generales del proveedor;
3. Una descripción de los hechos que originaron la controversia;
4. La pretensión del denunciante, y
5. Presentar los documentos que comprueben la relación de consumo con el proveedor, previo a la ratificación de la denuncia.

Si la denuncia no cumple los requisitos legales establecidos anteriormente, la Defensoría prevendrá al consumidor para que subsane las omisiones dentro del plazo de 3 días, transcurridos los cuales declarará la admisión o la inadmisibilidad de la denuncia.

Si la denuncia fuera declarada inadmisibile la resolución que se pronuncie será debidamente motivada y admitirá recurso de revocatoria, el cual se tramitará de acuerdo a las reglas del derecho común.

Una vez interpuesta la denuncia, la constancia de recepción, junto a la documentación presentada, abrirá un expediente y será tramitada por el Centro de Solución de Controversias al cual fue asignado y será resuelto a través de los medios alternos establecidos en la Ley de Protección al Consumidor.

Medios Alternos de Solución de Conflictos, Centro de Solución de controversias

Avenimiento

Art. 110.- Recibida la denuncia, se calificará la procedencia del reclamo y se propondrá a las partes un avenimiento inmediato basado en la equidad y justicia, aplicando un mecanismo en el que se haga uso de cuanto medio se estime adecuado.

Además se intentará la comunicación directa con el proveedor por cualquier medio idóneo para buscar una solución expedita a la pretensión del consumidor; en caso que se obtenga una resolución favorable para el denunciante la Defensoría dará seguimiento al asunto. Si no se resuelve la controversia planteada o la solución aceptada no se cumple en tiempo y forma, el consumidor interesado, su apoderado o representante legal en su caso, deberá ratificar su denuncia por cualquier medio, presentando prueba de la relación contractual, a fin que se dé inicio a las diligencias que se regulan en los artículos siguientes.

Conciliación.

Art. 111.-La Conciliación procederá cuando exista petición expresa del consumidor para proceder directamente a ello o si una vez intentado el avenimiento sin ningún resultado satisfactorio las partes no soliciten la mediación o el arbitraje. Para tal fin, se citará a conciliación hasta por segunda vez al supuesto responsable del hecho denunciado.

La Defensoría dentro de los cinco días siguientes designará a un funcionario para que actúe como conciliador y citará a las partes señalando lugar, día y hora para la comparecencia a la audiencia conciliatoria, quienes podrán hacerlo personalmente o por medio de apoderado con facultad expresa para conciliar, haciéndose constar en acta el resultado de la misma.

En caso de acuerdo conciliatorio, éste producirá los efectos de la transacción y la certificación del acta tendrá fuerza ejecutiva.

El arreglo conciliatorio entre el proveedor y el consumidor, no significa aceptación de responsabilidad administrativa de aquél.

Incomparecencia a la audiencia.

Art. 112.- En caso que alguna de las partes no se presentare a la audiencia conciliatoria, se citará por segunda vez para celebrarla en un plazo no mayor de diez días.

De no asistir el proveedor por segunda vez sin causa justificada, se presumirá legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor, haciéndolo constar en acta y se remitirá el expediente al Tribunal Sancionador, para que se inicie el procedimiento que corresponda.

En caso que el consumidor no asista por segunda vez a la audiencia de conciliación y no presente justificación, se tendrá por desistido el reclamo y se archivará el expediente, no pudiendo éste presentar otro reclamo por los mismos hechos. La justificación de inasistencia tendrá que presentarse en un plazo de tres días contados a partir de la fecha de la audiencia.

Autoridad competente.

Art. 113.- En el acto de la conciliación, el funcionario delegado por la Defensoría actuará como moderador de la audiencia, oír a ambas partes y pondrá fin al debate en el momento que considere oportuno; hará ver a los interesados la conveniencia de resolver el asunto en una forma amigable; pero si no llegaren a un acuerdo les propondrá la solución que estimen equitativa, debiendo los comparecientes manifestar si la aceptan total o parcialmente o si la rechazan.

Igualdad de las partes

Art. 114.- En materia de conciliación, mediación y arbitraje regulados por esta ley, ninguna persona gozará de condición especial en razón del cargo.

Mediación

Art. 115.- Procederá la mediación cuando el consumidor la solicite de manera expresa; para tal fin se citará a mediación hasta por segunda vez, al supuesto responsable del hecho denunciado.

La Defensoría dentro de los cinco días siguientes designará inmediatamente un mediador que será un facilitador de la comunicación entre las partes, luego procederá a citarlas para la primera audiencia conjunta, señalándoles día y hora para su comparecencia.

Arbitraje

Art. 119.- Si no se lograre resolver el conflicto por medio de la conciliación o la mediación, se propondrá a los interesados en el asunto, que el conflicto sea sometido a Arbitraje, el cual se desarrollará de acuerdo al procedimiento establecido en la presente ley.

En los casos de arbitraje en materia relacionada con derechos de los consumidores no tendrán aplicación las normas contenidas en la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje, salvo en forma supletoria para lo no dispuesto expresamente en la presente ley.

DENUNCIA POR INTERESES COLECTIVOS (OFICIOSA)

La protección conferida a los consumidores no se limita únicamente a los intereses individuales, sino que, en aplicación del artículo 53 de la LPC, también abarca la protección y tutela de los intereses colectivos determinados o determinables, en los cuales existe un vínculo entre el consumidor y proveedor por una relación contractual.

El artículo 58 literal i) de la LPC, le confiere a la Defensoría del Consumidor la competencia para: "Representar directamente o por medio de apoderados a los consumidores, en el ejercicio de sus derechos y facultades ante instancias administrativas y judiciales.". En consecuencia, encontramos que en el artículo 4 de la LPC se desglosan una serie de derechos básicos de los consumidores, de los cuales interesa destacar, lo establecido en el literal j), el cual dispone: "Acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito". El mismo artículo 58 de la LPC en los literales b) y f), también habilitan a la Defensoría para "Velar por los derechos e intereses de los consumidores en las relaciones con los proveedores de bienes y prestadores de servicios"; y, "Realizar inspecciones, auditorías y requerir de los proveedores los informes necesarios para el cumplimiento de sus funciones.".

Desde esta perspectiva, se advierte que, por ministerio de ley, a la Defensoría del Consumidor se le ha atribuido una facultad de representación de las personas consumidoras en sede administrativa, sobre todo en lo relativo a la defensa de los derechos colectivos, facultad que se ve robustecida en tanto no se limita a la representación en sede administrativa, sino que además de conformidad con los términos establecidos en el inciso segundo del artículo 150-A de la LPC, la Defensoría del Consumidor está legitimada también por ministerio de ley para defender los derechos e intereses colectivos de los consumidores incluso en la sede judicial.

En línea con lo anterior, la Presidencia de la Defensoría del Consumidor, en virtud de lo dispuesto en el artículo 69 literales b) y d) de la LPC, al tener conocimiento -por cualquier medio- de una posible vulneración de derechos en perjuicio de un colectivo determinado o determinable, puede presentar de forma oficiosa una denuncia ante el Centro de Solución de Controversias e iniciar los medios alternos de solución de conflictos. Sin perder de vista lo dispuesto en el artículo 52 de la LPC el cual establece: "Si se tratare de la afectación a un interés individual, el cumplimiento del arreglo alcanzado en la mediación o conciliación entre el proveedor y el consumidor, excluirá la responsabilidad administrativa del proveedor. Sin embargo, si la afectación fuera a un interés colectivo o difuso, a pesar del arreglo, podrá iniciarse el procedimiento sancionatorio cuando existan elementos sobre el posible cometimiento de una infracción".

Debe señalarse que según los términos regulados en los artículos 69 literal i) y 143 literal b) de la LPC, para la tramitación de afectaciones a intereses colectivos determinados o determinables, el procedimiento administrativo sancionador iniciará por denuncia escrita del presidente de la Defensoría. Además, debe agregarse que el literal d) de la disposición en referencia, establece que se podrá iniciar también el procedimiento sancionatorio al tener la Defensoría conocimiento de la infracción por cualquier medio, debiendo también en este caso, presentarse denuncia escrita por el presidente de la Defensoría del Consumidor.