



### ¿Qué pasa si no se presentan las partes a las reuniones de conciliación?

Si el **proveedor no asiste** a las dos audiencias sin justificar por qué y por escrito, se tienen como ciertos los hechos expresados por el consumidor o consumidora en la denuncia y su caso pasa al Tribunal Sancionador de **La Defensoría** para que inicie el procedimiento sancionatorio.

Si el **consumidor o consumidora no se presenta** a las dos audiencias conciliatorias sin explicar sus razones por escrito, se considera que **abandona o renuncia a su reclamo** y el expediente se archiva, y no podrá presentar de nuevo la misma denuncia.

### ¿Por qué debe pasar el expediente al Tribunal Sancionador?

La Ley de Protección al Consumidor establece en el artículo 143 literal c), que el expediente pasa al Tribunal Sancionador si no se logra acuerdo en conciliación; también, la ley indica que debe trasladarse el expediente, si la persona consumidora desiste de hacer uso de los medios alternos.

### ¿Qué pasos se siguen en el procedimiento sancionatorio?

El Tribunal Sancionador determina si existe o no infracción a la Ley de Protección al Consumidor y resuelve. Aplica las siguientes fases:

- 1) **Cita al proveedor denunciado;**
- 2) **Fase probatoria:** Tanto usted como el proveedor, en el plazo de ocho días, podrán presentar todas las pruebas que consideran que demuestran los hechos planteados;
- 3) **Resolución final:** A partir de analizar las pruebas presentadas el Tribunal emite su resolución.

Si ha existido infracción a la Ley, el Tribunal Sancionador puede aplicar una multa como sanción al proveedor; esta multa al ser pagada, pasa a formar parte del Fondo General de la Nación.

Si no ha existido infracción a la Ley de Protección al Consumidor u otra ley relacionada, el Tribunal Sancionador absuelve al proveedor.



### Derecho a compensación

Gracias a la reforma a la Ley de Protección al Consumidor, ahora el Tribunal Sancionador de **La Defensoría**, puede ordenar al **infractor en casos de afectación individual**, colectiva o difusa, la **reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original.**

Entre las **medidas de compensación** podrá ordenar la **sustitución del bien, la devolución de lo pagado o la rebaja del precio.** Art. 83 c. LPC.



Amplíe su información, asesórese y consulte llamando al teléfono amigo de las consumidoras y consumidores.

**Defensoría en línea@**

[www.defensoria.gob.sv](http://www.defensoria.gob.sv)

SISTEMA NACIONAL DE  
**PROTECCIÓN  
AL CONSUMIDOR**

**Defensoría  
del Consumidor**

ESTADO DE  
**EL SALVADOR**  
UNIR, CRECER, INCLUIR

**Defensoría  
del Consumidor**

ESTADO DE  
**EL SALVADOR**  
UNIR, CRECER, INCLUIR

# Aprendamos

# Bien sobre los medios alternos de solución de

# Conflictos





## Conozcamos palabras claves:

**Medio:** Es un instrumento necesario para lograr un fin.

**Alternativo:** Es una manera, forma o camino diferente que se puede usar para lograr un fin.

**Solución:** Es la respuesta a un problema.

**Conflicto:** Se refiere a una disputa por un asunto que genera distintas opiniones, existiendo un desencuentro en dos o más personas.

## ¿Qué es un medio alternativo de solución de conflicto de consumo?

Es un procedimiento que se utiliza para poner fin, arreglar o encontrar solución al problema o conflicto de consumo entre consumidor/a y proveedor; Se le llama "alternativo", porque es una opción diferente a la vía judicial.

## ¿Qué características presenta la vía judicial?

- En un juzgado o tribunal, es el juez o los jueces quienes deciden con base a la ley, y no necesariamente en los intereses y necesidades de los involucrados;
- Se necesita abogado;
- En muchos procesos el trámite se tarda bastante tiempo;
- El resultado es que alguien gana y alguien pierde;
- La solución es de "todo o nada".



## ¿Qué beneficios tienen los medios alternos de solución de conflictos?

- Son gratuitos y confidenciales;
- No existen de manera estricta ganadores y perdedores;
- Se puede llegar a un arreglo más rápido que la vía judicial. Evitando gastos, como por ejemplo, honorarios de un abogado;
- Se logran acuerdos que permiten que la persona consumidora vea cubierta su pretensión o petición (Devolución del cobro indebido, cambio de producto, cumplimiento de contratos u ofertas, etc).

## ¿Qué hace la Defensoría del Consumidor en los medios alternos de solución de conflictos?

- La Defensoría a través de su personal técnico facilita el proceso de solución, pero son las partes quienes deciden.

## ¿Cómo realiza La Defensoría los medios alternos de solución de conflictos?

- La Defensoría aplica los pasos o fases que la Ley de Protección al Consumidor establece:



## Veamos cómo se aplican los medios alternos de solución de conflictos en La Defensoría:



## AVENIMIENTO:

### Es poner de acuerdo los intereses u opiniones de las partes.

Es el primer contacto con el proveedor que realiza La Defensoría para darle a conocer la denuncia, solicitándole que haga propuestas de solución al conflicto a fin de satisfacer de forma rápida la pretensión de la persona consumidora; lo realiza un/a técnico/a y puede hacerse por teléfono, correo electrónico, por escrito, etc. Muchos casos se resuelven en esta fase, y el acuerdo queda asentado en acta. (Esta fase dura aproximadamente 15 días hábiles).

## RATIFICACIÓN DE LA DENUNCIA:



### Es confirmar o dejar en firme su voluntad de denunciar.

Si no se resuelve el conflicto o no se cumple la solución aceptada en el avenimiento, el consumidor o consumidora debe **RATIFICAR** su denuncia para que pase a la siguiente fase. Esta ratificación se puede hacer por teléfono, correo electrónico o personalmente ante La Defensoría Art. 110 LPC; siendo necesario que presente la prueba de la relación contractual con el proveedor, como contratos, recibos o facturas, etc.

## CONCILIACIÓN:



Es un proceso mediante el cual personal técnico de La Defensoría, neutral e imparcial, ayuda a las partes en conflicto a buscar una solución o acuerdo satisfactorio.

En esta etapa pueden realizarse hasta dos reuniones o audiencias entre proveedor y consumidor para buscar solucionar el problema denunciado, con la presencia de una persona conciliadora nombrada por La Defensoría que procura acercar los intereses de las partes. (Esta fase puede durar aproximadamente 20 días; si se necesita una segunda audiencia, ésta se realiza 10 días después de la primera).

Tanto la parte consumidora como la parte proveedora reciben comunicación sobre las fechas de las audiencias, que puede ser por escrito o de manera telefónica.

### ¿Qué resultados pueden darse en la conciliación?

- Se logra acuerdo.** Debe quedar registrado en acta los detalles del acuerdo, es decir que, cómo, cuándo y quien debe cumplirlo.
  - Si el proveedor no cumple, usted debe avisar al técnico que llevó su caso para que promueva que se cumpla el acuerdo conciliatorio. Si no se logra el cumplimiento, el expediente pasa a Tribunal Sancionador de La Defensoría.
- No se logra acuerdo.** En este caso, el expediente debe pasarse a Tribunal Sancionador a más tardar diez hábiles después de la última audiencia de conciliación.