



**CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LAS
PERSONAS CONSUMIDORAS USUARIAS
DE LOS SERVICIOS DE LA
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR









Carta de derechos y deberes de las personas consumidoras usuarias de los servicios de la Defensoría del Consumidor

Servicios de denuncias y asesoría

La Defensoría del Consumidor (DC), tiene entre sus facultades legales la protección de los derechos de las personas consumidoras a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores, por lo que se compromete a cumplir la siguiente carta de derechos.

Es derecho de la ciudadanía acceder a los servicios que ofrece la DC en todo el país en cualquiera de los Centros de Solución de Controversias; sitio web. www.defensoria.gob.sv; WhatsApp 78609704; APP Defensoría 2.0 también disponible en Google Play y App Store; ventanillas de atención descentralizadas y Centro de llamadas 910.

Los medios de atención disponibles para la persona consumidora son:

<p>01</p> <p>Centros de Solución de Controversias de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm, sin cerrar al medio día en San Salvador, Departamento de San Salvador; Antiguo Cuscatlán, Departamento de La Libertad; Santa Ana, Departamento de Santa Ana; y San Miguel, Departamento de San Miguel.</p> 	<p>03</p> <p>Ventanillas de atención descentralizadas en las sedes de gobernaciones departamentales de Ahuachapán, Sonsonate, Chalatenango, Cojutepeque, Sensuntepeque, San Vicente, Zacatecoluca, Usulután, Morazán y la Unión .</p> 	<p>06</p> <p>Sedes de Ciudad Mujer de Usulután, Departamento de Usulután; San Martín, Departamento de San Salvador; San Miguel, Departamento de San Miguel; Santa Ana, Departamento de Santa Ana; El Divisadero, Departamento de Morazán; y Colón, Departamento de La Libertad .</p> 
<p>02</p> <p>Sitio web institucional (www.defensoria.gob.sv).</p> <p>WhatsApp 7860 9704 (de 8:00 am a 7:00 pm) todos los días de la semana.</p> <p>Centro de Llamadas 910 de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm, sin cerrar al medio día; sábados de 8:00 am a 12 md.</p> 	<p>04</p> <p>Ventanilla de atención descentralizada en las sedes de las Alcaldías Municipales de Mejicanos y La Palma .</p> <p>Casas de la Cultura en Soyapango, San Salvador y Lourdes, municipio de Colón, Departamento de La Libertad .</p> 	<p>07</p> <p>Las Defensorías móviles, cuyo objetivo es acercar los servicios de asesorías, recepción de reclamos y orientación en educación en consumo, que se instalan en plazas, parques, y sitios de alta concentración poblacional, a nivel nacional .</p> 

Derechos de la persona consumidora.

Atención de Controversias de Consumo

1

Recibir un trato amable, cortés, diligente, objetivo, sin discriminación alguna y confidencial.

2

Presentar sus denuncias de consumo en los Centros de Solución de Controversias, Ventanillas de Atención Descentralizadas; puntos de atención y de forma electrónica en www.defensoria.gob.sv.

3

Recibir asesorías de consumo en los Centros de Solución de Controversias, Ventanillas de Atención Descentralizadas; puntos de atención; por llamada telefónica al 910; WhatsApp 7860 9704 (mensajes de texto) y de forma electrónica en www.defensoria.gob.sv, y la APP Defensoría 2.0.

4

Recibir los servicios de asesoría y atención de denuncias gratuitamente.

5

Ser atendido según el orden de llegada, con excepción de las personas adultas mayores, con discapacidad, mujeres embarazadas o personas con bebés, quienes tendrán un trato preferencial.

6

Recibir información clara y suficiente sobre los requisitos, tiempos y pasos a seguir en el proceso de atención de la denuncia, así como el nombre y cargo del técnico o técnica de La Defensoría que le atiende.

7

Conocer en cualquier momento el estado de su caso por cualquiera de los medios de atención establecidos al principio de esta carta.

8

Presentar quejas y sugerencias relativas a los servicios prestados por los Centros de Solución de Controversias, a través de los siguientes medios: buzones, correo electrónico transparencia@defensoria.gob.sv o en la Oficina de Transparencia de La Defensoría (Edificio de la DC, Plan de La laguna), Antigua Cuscatlán, departamento de La Libertad), así como recibir respuestas oportunas.

Deberes de las personas consumidoras y usuarios



Observar un trato respetuoso con el personal y demás usuarios de la Defensoría del Consumidor.

Respetar el orden de llegada para ser atendido y el trato preferencial reconocido en esta carta.

Proporcionar la información completa para la recepción de sus denuncias en los Centros de Solución de Controversias: identificación y datos generales del denunciante; identificación y datos generales del proveedor; descripción de los hechos que originaron la controversia; pretensión del denunciante.



Presentar los documentos que comprueben la relación de consumo con el proveedor, previo a la ratificación de la denuncia.

Proporcionar medios de comunicación telefónica, correo electrónico y dirección actualizada de residencia.

Proporcionar medios de comunicación telefónica, correo electrónico y dirección actualizada de residencia.

Mantener informada a La Defensoría de cualquier cambio de medio de comunicación brindado en su proceso de atención.



Deberes de las personas consumidoras y usuarios

Prestar la colaboración que le sea requerida para el buen desarrollo de los procedimientos.

Cuidar y hacer buen uso de las instalaciones, equipo y mobiliario que La Defensoría ofrece para la atención de las personas consumidoras y usuarias de los servicios.

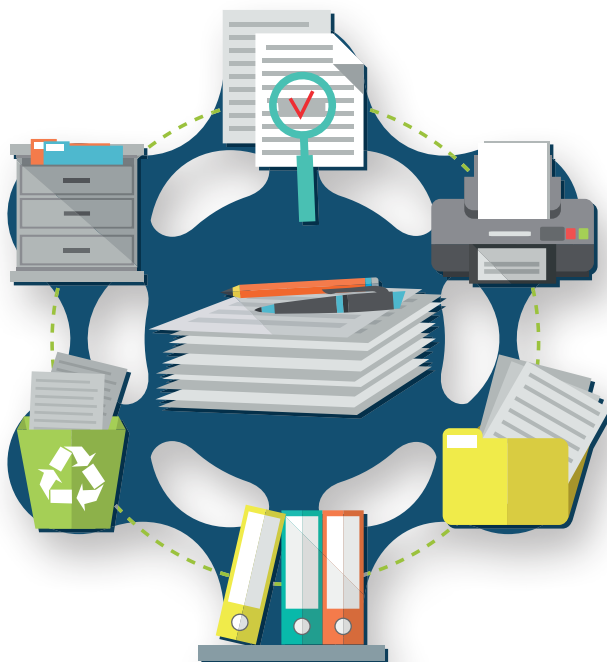


Asistir puntualmente a las audiencias de conciliación realizadas por la Defensoría del Consumidor y en caso de inconveniente notificarlo de manera anticipada o en su defecto justificar en un plazo no mayor a cinco días hábiles después del día para el que fue citado.

Denunciar cualquier acto fuera de la Ley que se cometa en la prestación de los servicios.

Subsanar o responder los requerimientos y/o prevenciones de información que le haga la Defensoría del Consumidor.

No manchar, alterar, agregar, mutilar o retirar documentos de los expedientes que le sean prestados para su consulta.



Medidas compensatorias

La Defensoría del consumidor se compromete a realizar la siguiente acción compensatoria en caso de incumplimiento de algún servicio expresado en la presente carta: Realizar llamada telefónica de seguimiento en cinco días hábiles máximos

Servicio	Tiempos máximos de atención después de presentar la documentación completa, correcta y verdadera
Tramitación de la Denuncia	60 días hábiles
Asesoría	Un día hábil.

Derecho a participar en el mejoramiento de la institución

Proporcionar, por cualquier medio oral o escrito, información que ayude al mejoramiento de la Institución o de sus servicios basada en su experiencia con la Institución.

Informar sobre el cumplimiento de esta carta de derechos a la dirección electrónica cartadederechos@defensoria.gob.sv



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

**CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LAS
PERSONAS CONSUMIDORAS USUARIAS
DE LOS SERVICIOS DE LA
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**