



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR



# **MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

# Contenido

---

**1- Definiciones básicas**

---

**2- Medios Alternos de Solución de Conflictos (MASC)**

---

**3- Características de los MASC**

---

**4- Proceso de tramitación de reclamos**

---

**5- Avenimiento**

---

**6- Ratificación**

---

**7- Conciliación**

---

**8- Requisitos para interponer un reclamo ante La Defensoría**

---

**9- Recuperaciones a favor de las personas consumidoras**

---

# Definiciones básicas

**Consumidor o Usuario** Toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien, reciba oferta de los mismos, de quienes los producen, comercialicen, faciliten, suministren o expidan

**Proveedor** Es toda persona natural o jurídica inclusive institución pública y en general, todo aquel que produzca, fabrique, importe, construya, distribuya o realice cualquier actividad para proporcionar productos o prestar servicios al consumidor, mediante el pago de un precio, tasa o tarifa; también lo será quien en virtud de una eventual contratación comercial entregue a título gratuito bienes o servicios.

**Relación de Consumo:** Es la relación jurídica, contractual, y por lo tanto voluntaria, bilateral, en la cual una parte que se dedica de forma masificada a vender ciertos bienes o prestar ciertos servicios le provee a otra de estos.

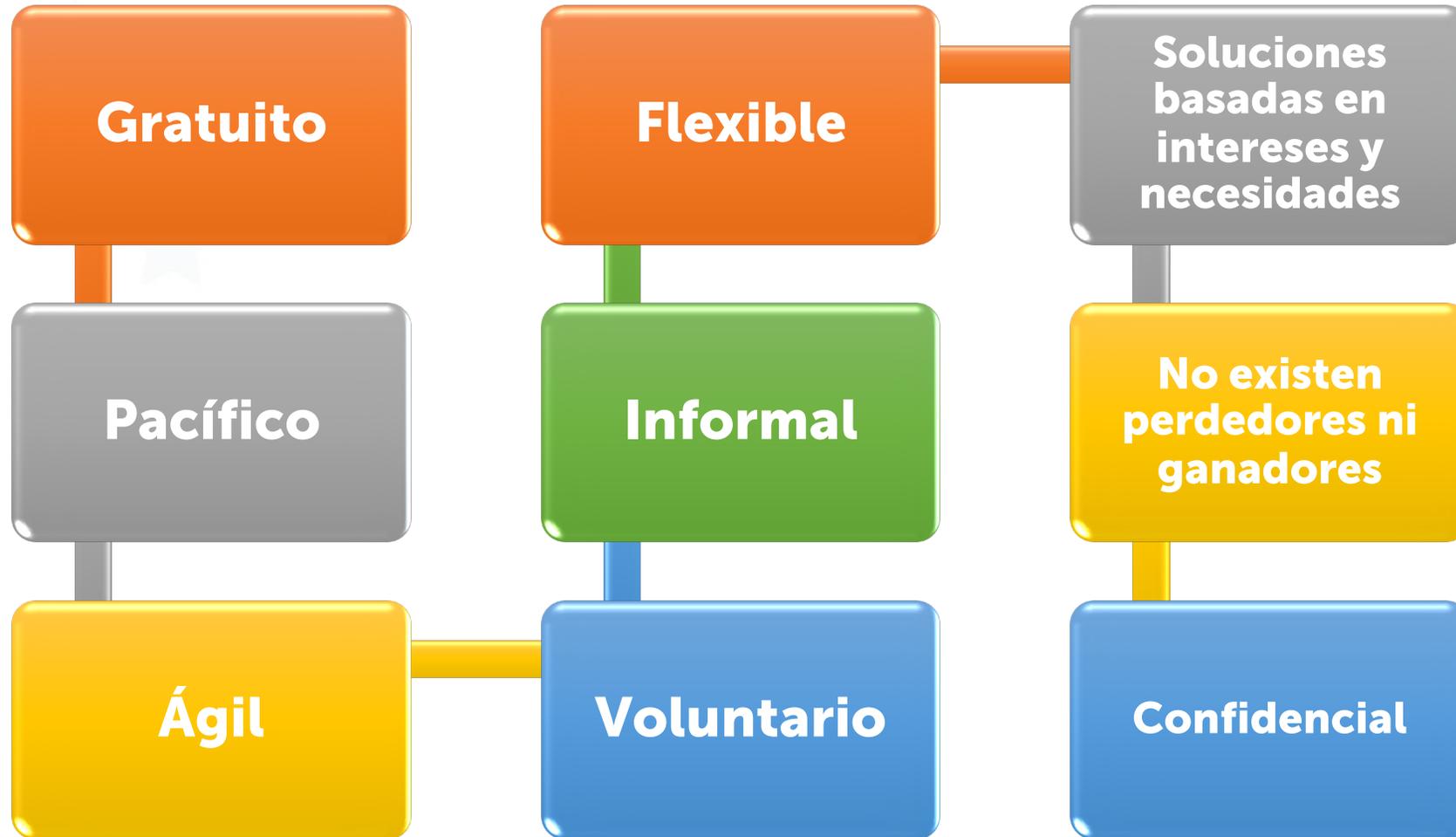
# Concepto de Medios Alternos

**Que son los  
Medios  
Alternos de  
Solución de  
Conflictos  
MASC**

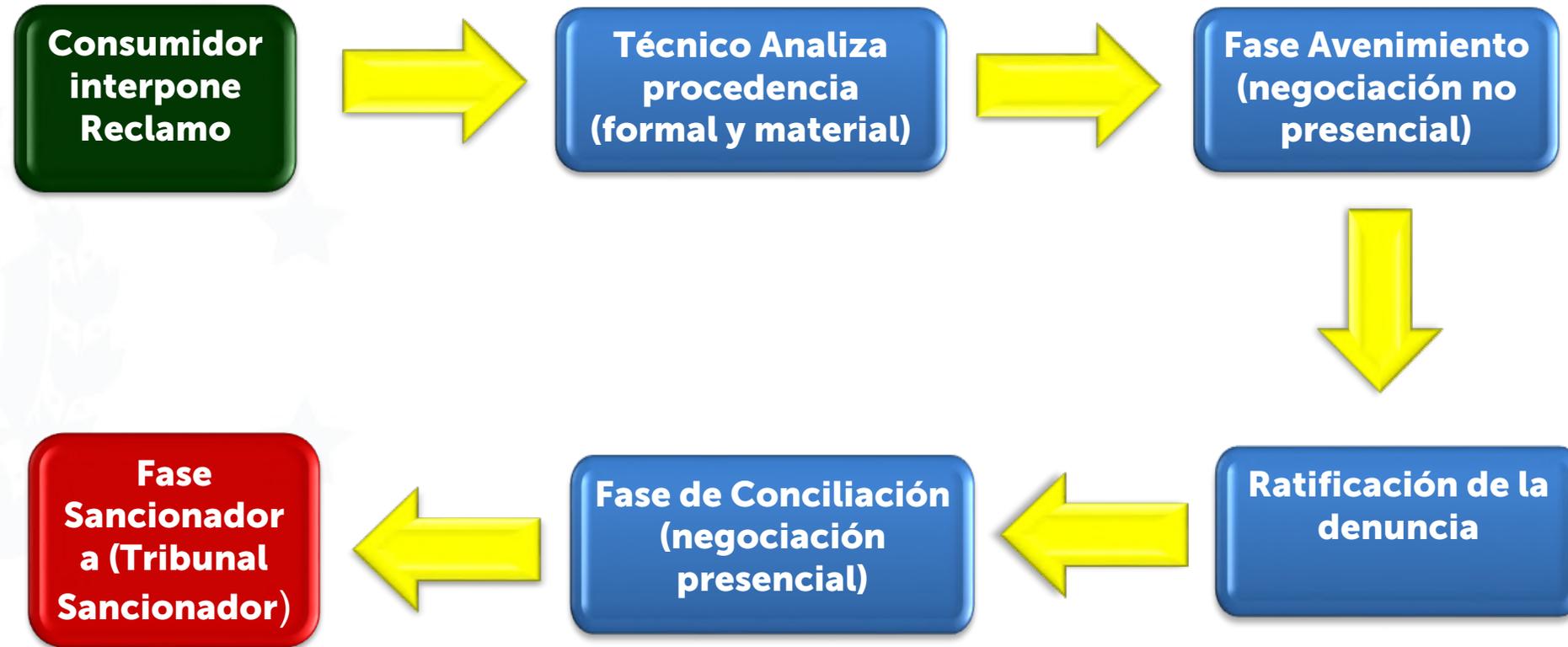
**En sentido amplio son "aquellas atribuciones, alternativas al sistema judicial que permite la solución privada de los conflictos".**

**En sentido restringido son aquellos procedimientos que buscan la solución a los conflictos entre las partes, ya sea de manera directa entre ellas (como es el caso del avenimiento) o mediante la intervención de un tercero imparcial (como los casos de la mediación, la conciliación y el arbitraje).**

# Características de los Medios Alternos



# Proceso de Tramitación de los Reclamos



# Avenimiento

El primer intento de resolver conflictos entre proveedores y consumidores

A través de una negociación

Telefónica

Correo electrónico

Escrito

# Ratificación de la denuncia



**Si el conflicto no ha podido resolverse mediante las primeras negociaciones, las personas consumidoras pueden ratificar su denuncia por cualquier medio, debiendo presentar**

**Documentos que respalden la relación contractual:**

**DUI o Pasaporte**

**Contratos,**

**Recibos o facturas,**

**Para iniciar las diligencias de conciliación  
o el proceso administrativo sancionador.**

# Conciliación



Quando se cuenta con documentación que respalde el reclamo presentado por las personas consumidoras, la Defensoría del Consumidor llamará a audiencia de conciliación en la cual ambas partes:

**Expresan sus opiniones**

**Existe una persona que dirige la reunión**

**Con el objetivo de buscar el mejor arreglo posible al conflicto "MAAN".**

**Si un conflicto no ha podido resolverse por la vía pacífica en las etapas anteriores, la Defensoría del Consumidor iniciará un proceso administrativo sancionador para revisar si ha habido algún incumplimiento a la Ley de Protección al Consumidor**

# Requisitos para interponer un reclamo

## Art.109 LPC

Los consumidores que se consideren afectados en sus derechos o intereses legítimos por actuaciones de proveedores de bienes o servicios que contravengan la ley, podrán presentar la denuncia ante la Defensoría a fin que se resuelva administrativamente el conflicto.

La denuncia podrá presentarse en forma escrita, verbal, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio idóneo, debiendo contener al menos:

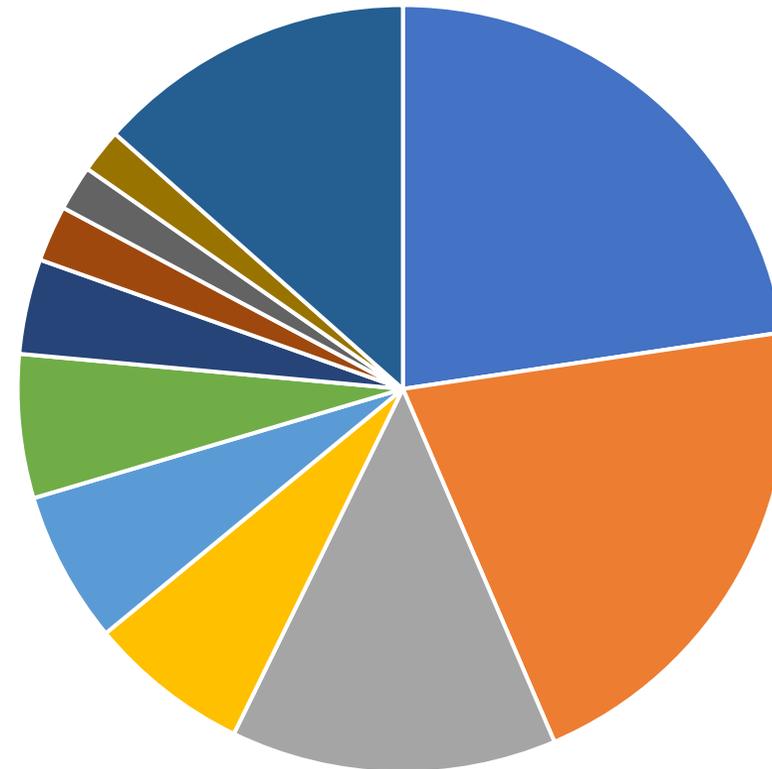
- La identificación y datos generales del denunciante;
- La identificación y datos generales del proveedor;
- Una descripción de los hechos que originaron la controversia; y
- La pretensión del denunciante.

# Recuperación a favor de las personas consumidoras

## Junio 2019 a septiembre 2020

Atenciones por sector	
Créditos	29,419
Telecomunicaciones	27,203
Servicios	17,763
Agua potable	8,821
Energía eléctrica	8,307
Artículos del hogar	7,867
Electrodomésticos	5,202
Vehículos	3,067
Ahorros	2,467
Hidrocarburos	2,405

**Monto total recuperado**  
**\$31.421.067.63**



- Créditos
- Telecomunicaciones
- Servicios
- Agua potable
- Energía eléctrica
- Artículos del hogar
- Electrodomésticos
- Vehículos
- Ahorros
- Hidrocarburos
- Otros sectores
-

# Mecanismos de atención de la Defensoría

## COMO RECIBIR ASESORÍA O DENUNCIAR CUANDO TUS DERECHOS DE PERSONA CONSUMIDORA HAN SIDO AFECTADOS

### En forma personal:

- Ventanillas departamentales en Gobernaciones político departamentales
- Centros de solución de controversias
- Ventanillas en Alcaldías Municipales
- Ventanillas en Casa de la Cultura
- Ventanillas en Ciudad Mujer



### En forma virtual:



Por el teléfono 910  
o WhatsApp  
7860-9704



**Defensoría 2.0**

Bajando la aplicación  
Defensoría 2.0 a tu  
teléfono celular



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

Debes identificarte con tu DUI

Brindar los datos completos del proveedor

Explicar con precisión y detalle tu denuncia o reclamo.

Presentar los comprobantes de pago.



En la Defensoría estamos para servirte y proteger tus derechos.



**GRACIAS POR SU ATENCIÓN**