



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

CICLO WEBINAR

Servicios digitales de la Defensoría del Consumidor

Marco Antonio Andrade

Especialista en sistemas informáticos, Defensoría del Consumidor.

Julio Humberto Aquino

Especialista en Derecho de Consumo, Defensoría del Consumidor.

Jueves 22 de octubre de 2020

10:00 a.m. a 11:30 a.m.

**Ver link de registro
en la descripción**



@DefensoriaDelConsumidor.sv



7860-9704



Defensoria El Salvador



@Defensoria_910

**Defensoría
del Consumidor**

GOBIERNO DE
EL SALVADOR





SERVICIOS DIGITALES DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PLATAFORMA DIGITAL DE SERVICIOS.

Una plataforma digital es un lugar de Internet, portal o ciber sitio, que sirve para almacenar diferentes tipos de información o **brindar servicios**

Derechos básicos de las personas consumidoras!



Art. 4 j. Acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito.

Defensoría en línea



Defensoría en línea@
www.defensoria.gob.sv

Chat Web

Nombre

Apellido

Email

Cancelar Iniciar

APP Defensoria2.0



Defensoría 2.0



Disponible en
Google Play

Consíguela en el
App Store

WhatsApp



Correo Electrónico



Llamada Telefónica



SERVICIOS DE ATENCIÓN DIRECTOS QUE BRINDA LA DEFENSORIA EN LA PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS



PRINCIPALES SERVICIOS DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR, A TU ALCANCE



¿Qué es un Reclamo?

Es la acción a través de la cual usted como consumidor(a) hace del conocimiento de la Defensoría del Consumidor un conflicto o desacuerdo entre usted y la empresa o profesional que le ha vendido un bien, producto o servicio, exponiendo cómo sucedieron los hechos y solicitando una solución y/o compensación de conformidad a la Ley.

[¿Quieres Reclamar?](#)



¿Qué es una Asesoría?

Es una solicitud que el consumidor o consumidora hace a la Defensoría del Consumidor para resolver alguna duda, problema u obtener información relacionada con el consumo de productos, la adquisición de bienes o la contratación de servicios.

[¿Quieres Asesorarte?](#)



¿Quieres avisar sobre una infracción?

Un Aviso de Infracción es la comunicación que un consumidor o consumidora dirige a la Defensoría del Consumidor para informarle de un hecho que puede constituir una violación a la Ley de Protección al Consumidor, sin que necesariamente se pretenda obtener una solución, compensación o resarcimiento de daños en particular.

[¿Quieres avisar una infracción?](#)

REQUISITOS MÍNIMOS QUE DEBES ATENDER AL MOMENTO DE INTERPONER UNA DENUNCIA (Art. 109 LPC):

➤ **Identificación y datos generales del denunciante:**

a) Para el titular de la compra o del servicio contratado:

- Nombre completo según documento de identidad,
- Número de documento de identidad (DUI, Pasaporte o carné de residente).
- Demás datos generales como fecha de nacimiento, lugar de residencia, número de teléfono.

b) Para quien actué en representación de consumidor:

- Escritura del poder de representación ó carta poder (Original y fotocopia)
- Fotocopia del DUI del apoderado y del consumidor/a

➤ **Identificación y datos generales del proveedor:**

- Nombre del comercio con quien se realizo la compra o se adquirió el servicio
- Datos para ubicar al proveedor como: ubicación del comercio, número de teléfono, cuenta de correo, pagina web, etc.

➤ **Descripción de los hechos que reclama**

- Explicar brevemente los hechos que reclama del proveedor que le han afectado.

➤ **Pretensión del denunciante**

- Hacer saber lo que espera que se resuelva con base a ley, por ejemplo: Cumplimiento de la oferta, etc.



NO OLVIDES PROPORCIONAR: Factura, Ticket de caja, Contrato u Otro Documento relacionado a la compra o adquisición del bien o servicio.

Documento en el que conste la Garantía en los casos que sea por ese motivo



Conéctate con nuestras plataformas digitales de servicios (Defensoría en línea y APP defensoría2.0)

¡Denuncia! Estos son los medios digitales de la Defensoría del Consumidor

¡Conéctate con nuestras Plataformas digitales!

Descarga la aplicación móvil Defensoria2.0
ó
Ingresa a nuestra pagina web www.defensoria.gob.sv

#QuédateEnCasa

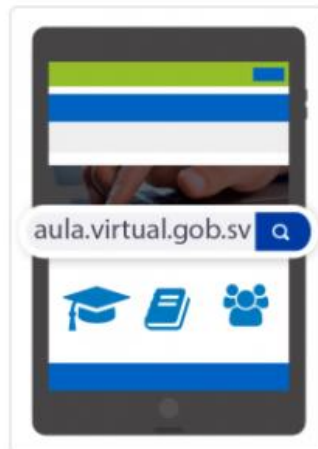
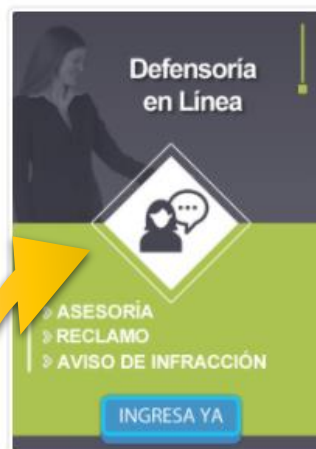
Video: Pasos a seguir para registrar tu reclamo en Defensoría en línea

<https://enlinea.defensoria.gob.sv/>

Condiciones mínimas que necesitas para hacer uso de defensoría en línea:

- Internet estable y computadora en buenas condiciones.

<https://www.defensoria.gob.sv>



<https://enlinea.defensoria.gob.sv> **Illas en**

CLICK HERE



Regístrate!!!

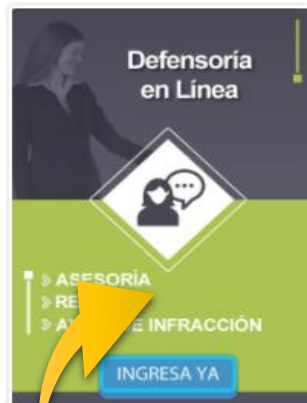


Registra toda tu información requerida y los medios de como poder contactarte!!!

Se han registrado más de 335,835 visitas en Defensoría en línea enero/2015

Se han registrado más de 5,044 visitas en APP Defensoría2.0 julio/2017

Pasos a seguir para atención vía Chat web para soporte de atención en línea



https://enlinea.defensoria.gob.sv/...illas en

CLICK HERE



Pasos a seguir para chat web para soporte de atención en línea

Defensoría del Consumidor x +

enlinea.defensoria.gob.sv

Defensoría en línea@ Inicio Reclamos Asesorías Avisos Contáctenos

www.defensoria.gob.sv

¿Eres una consumidora o consumidor frecuente?

Recuperar Contraseña Manual de Defensoría en Línea

¿Qué es un Reclamo?

Es la acción a través de la cual usted como consumidor(a) hace del conocimiento de la Defensoría del Consumidor un conflicto o desacuerdo entre usted y la empresa o profesional que le ha vendido un bien, producto o servicio, exponiendo cómo sucedieron los hechos y solicitando una solución y/o compensación de conformidad a la Ley.

¿Quieres Reclamar?

¿Qué es una Asesoría?

Es una solicitud que el consumidor o consumidora hace a la Defensoría del Consumidor para resolver alguna duda, problema u obtener información relacionada con el consumo de productos, la adquisición de bienes o la contratación de servicios.

¿Quieres Asesorarte?

¿Quieres avisar sobre una infracción?

Un Aviso de Infracción es la comunicación que el consumidor o consumidora dirige a la Defensoría del Consumidor para informarle de un hecho que constituye una violación a la Ley de Protección al Consumidor, sin que necesariamente se haya obtenido una solución, compensación o pago de daños en particular.

¿Quieres avisar una infracción?

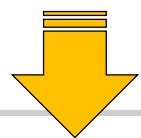
Atención en Línea

Nombre
José Crepusculo

Apellido
López Pérez

Email
jlopez@gmail.com

Cancelar Iniciar



11:08 AM / José Crepusculo López Pérez

muy buenos días tengo una consulta



Pasos a seguir para atención vía WhatsApp

Primero:

Guarda en tu lista de contactos de WhatsApp el número **7860-9704**

Segundo:



- Horario de atención:
Lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm
Sábado y Domingo de 8:00 am a 4:00 pm
- Servicio únicamente por mensajes de texto

Para atención por llamada telefónica al



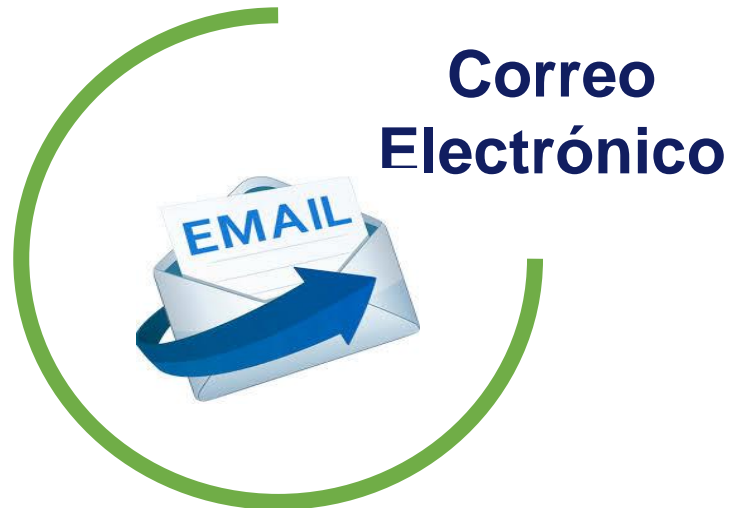
Horario de atención:

Lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm

Sábado y Domingo de 8:00 am a 4:00 pm

Correo de atención al consumidor:

atenciónalconsumidor@defensoria.gob.sv



Atención de controversias de consumo

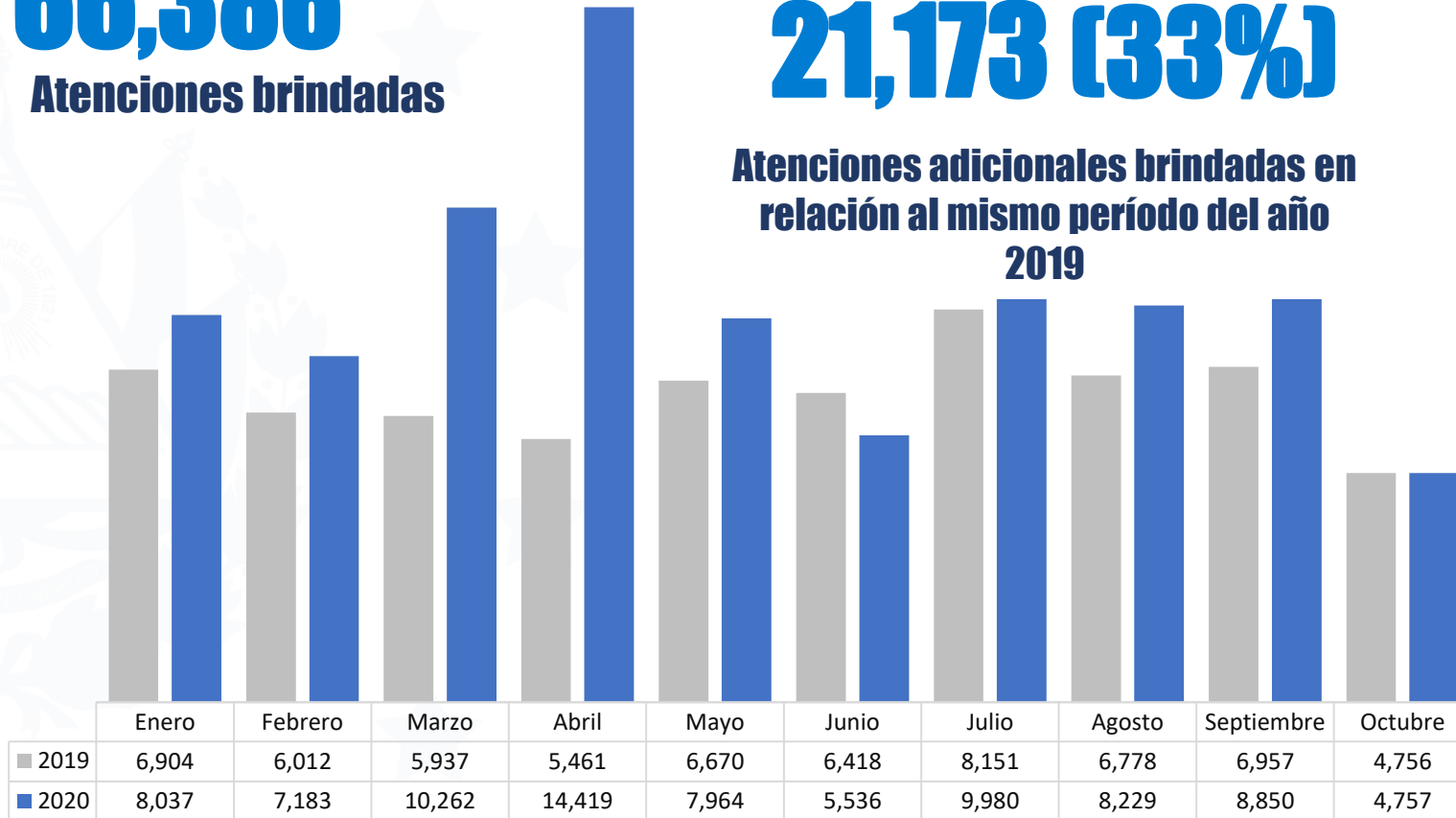
1 de enero al 20 de octubre de 2020

66,386

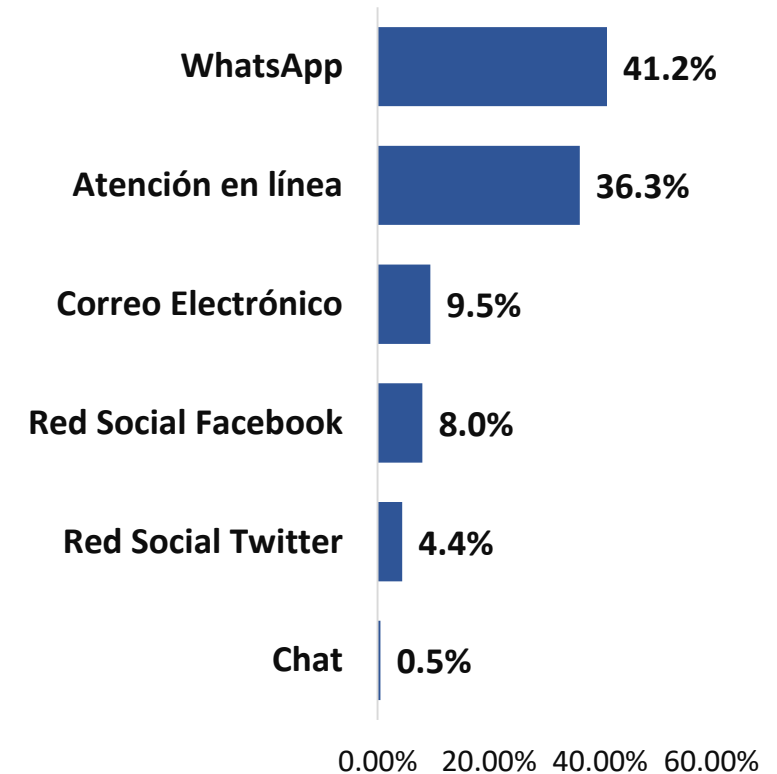
Atenciones brindadas

21,173 (33%)

Atenciones adicionales brindadas en relación al mismo período del año 2019



Distribución de atenciones durante la emergencia y la apertura económica, marzo a octubre 2020



Devoluciones al consumidor en casos individuales

14 de marzo al 20 de octubre de 2020

\$1,542,094.22

Recuperados en el contexto de la emergencia y apertura económica en la tramitación de casos individuales

3,821

Beneficiados en el contexto de la emergencia y apertura económica en la tramitación de casos individuales

Créditos: 22%



Servicios (Básicos): 20%



Inmuebles: 10%



Electrodomésticos: 9%



Turismo: 8%

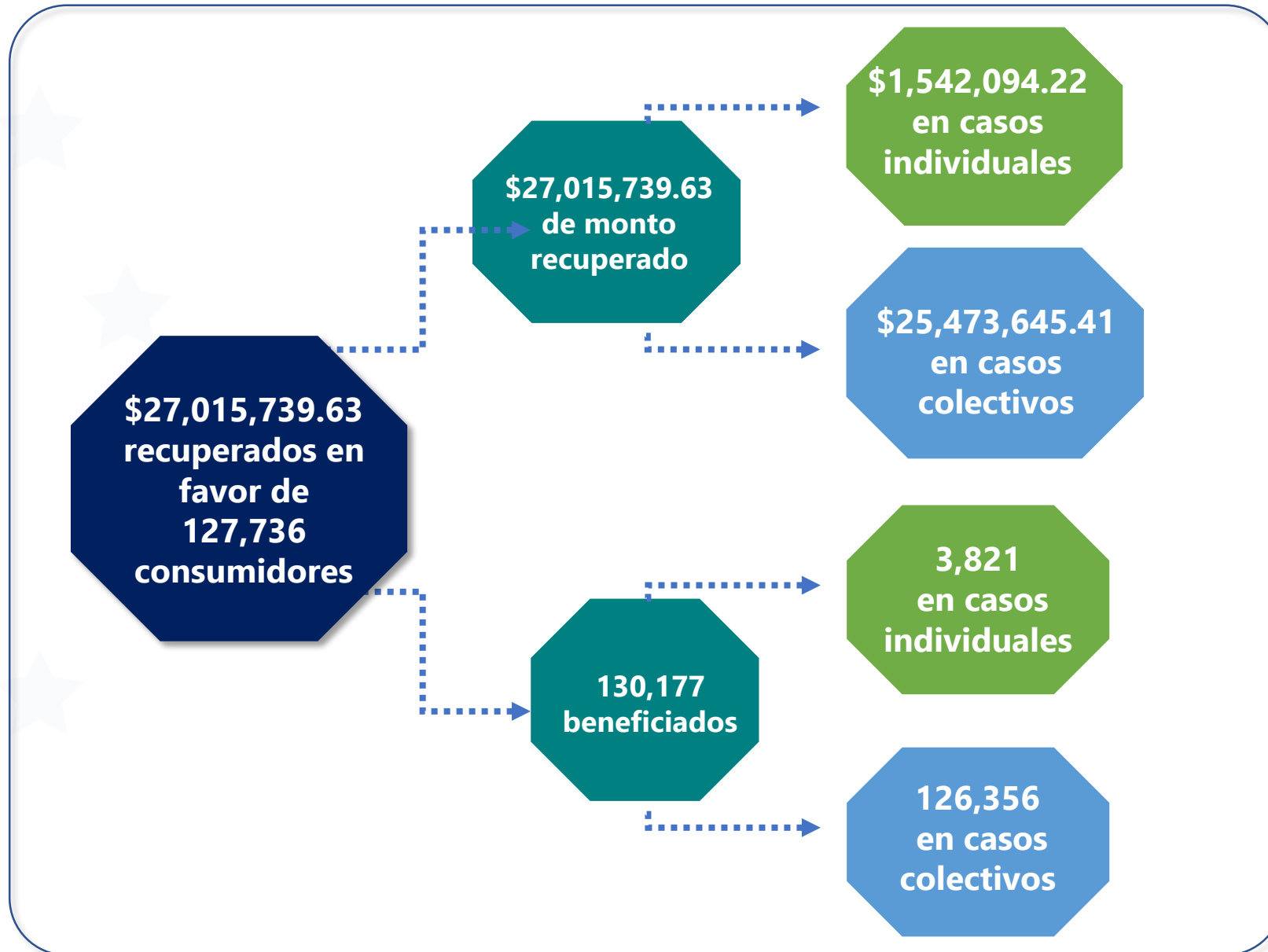


Otros sectores: 31%



Devoluciones al consumidor

14 de marzo al 20 de octubre de 2020



Atención por cita



**Defensoría
del Consumidor**

¡Programa tu cita!



Para presentar tu reclamo en nuestros
Centros de Solución de Controversias
debes agendar una cita marcando la línea directa



Llámanos de lunes a viernes en horario de 8:00 am a 4:00 pm
y sábado de 8:00 am a 12:00 pm.

Ten a la mano tu DUI al momento de agendar la cita.

GOBIERNO DE  EL SALVADOR



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

#QuédateEnCasa