

Defensoría en línea

Manual de Usuario

Defensoría del Consumidor



El propósito de este manual es facilitarte la navegación por nuestra aplicación web, asegurando que tu experiencia sea clara, ordenada y segura. Aquí encontrarás el paso a paso para registrarte, iniciar sesión, gestionar tus trámites y dar seguimiento en tiempo real a tus solicitudes ante la Defensoría del Consumidor.

1. Índice

1.	Índice.....	2
2.	Descripción general del sistema.....	3
3.	Requisitos previos.....	3
4.	Acceso al sistema.....	4
5.	Registro de cuenta de consumidor.....	5
6.	Inicio de sesión.....	6
7.	Recuperación o restablecimiento de contraseña.....	7
8.	Menú principal y navegación.....	8
9.	Historial de atenciones.....	9
10.	Reclamos.....	10
10.1	Registrar un nuevo reclamo.....	10
10.2	Consultar la bitácora del reclamo.....	11
11.	Asesorías.....	11
12.	Avisos de infracción.....	12
13.	Citas.....	13
14.	Asesorías por sobreendeudamiento.....	14
15.	Adjuntos.....	14
16.	Bitácora.....	16
17.	Perfil de usuario.....	17
17.1	Recomendaciones para el usuario.....	17
18.	Preguntas frecuentes.....	18
19.	Glosario.....	19

2. Descripción general del sistema

Defensoría en Línea es una plataforma web de la **Defensoría del Consumidor** que permite a las personas consumidoras acceder a servicios de atención en línea relacionados con conflictos de consumo, orientación, avisos sobre posibles incumplimientos a la normativa, programación de citas y consulta de atenciones previas. En la pantalla pública del sistema se presenta el mensaje “**¿Cómo podemos ayudarte?**”, desde donde se muestran los servicios principales disponibles para la ciudadanía.

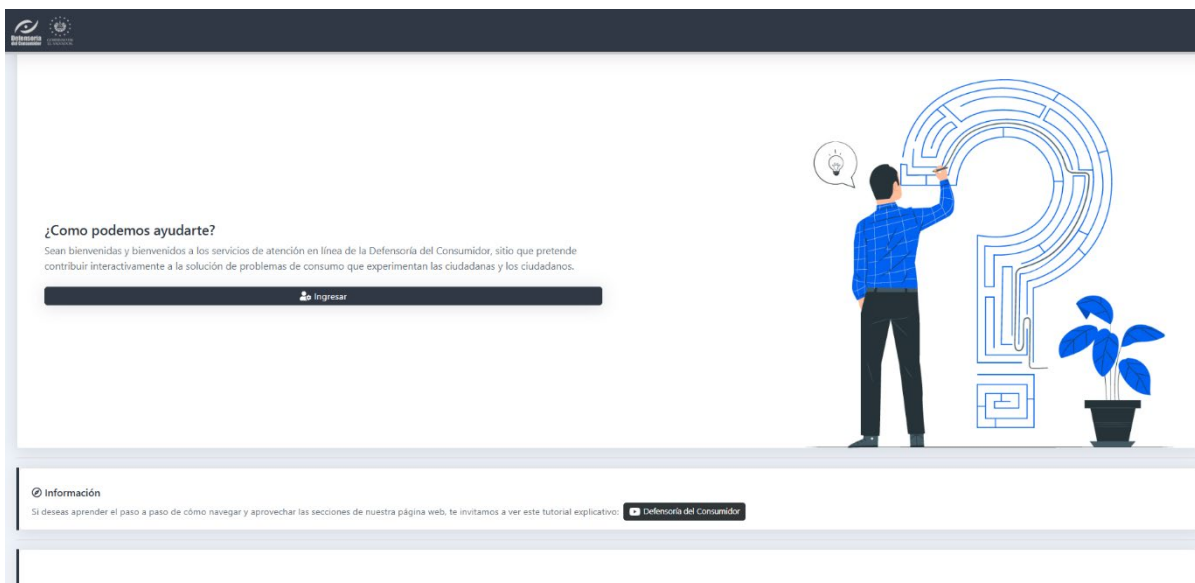
Los servicios principales que la persona consumidora puede encontrar en el sistema son: **Reclamos**, para informar un conflicto o desacuerdo con una empresa o proveedor; **Asesoría**, para solicitar orientación o información; **Avisos de infracción**, para comunicar hechos que podrían contravenir la Ley de Protección al Consumidor; **Citas**, para agendar atención en una sede o modalidad disponible; **Asesoría por sobreendeudamiento**, para recibir apoyo relacionado con deudas o dificultades financieras; e **Historial de atenciones**, para consultar trámites realizados y su estado.

Este manual se enfoca principalmente en el uso del sistema por parte del **consumidor autenticado**. También existe acceso como **visitante**, que permite visualizar la página inicial, ingresar al inicio de sesión o crear una cuenta. Adicionalmente, el sistema puede incluir paneles para otros tipos de usuarios; sin embargo, dichos paneles no forman parte del presente manual.

3. Requisitos previos

- Contar con conexión estable a internet.
- Utilizar un navegador web actualizado.
- Disponer de un correo electrónico activo o documento de identidad para registrarse e iniciar sesión.
- Tener a la mano documentos de respaldo cuando el trámite lo requiera, por ejemplo: factura, contrato, comprobante de recibo, imágenes u otros archivos relacionados.
- Verificar que la información personal y de contacto esté actualizada para recibir notificaciones o validaciones del sistema.

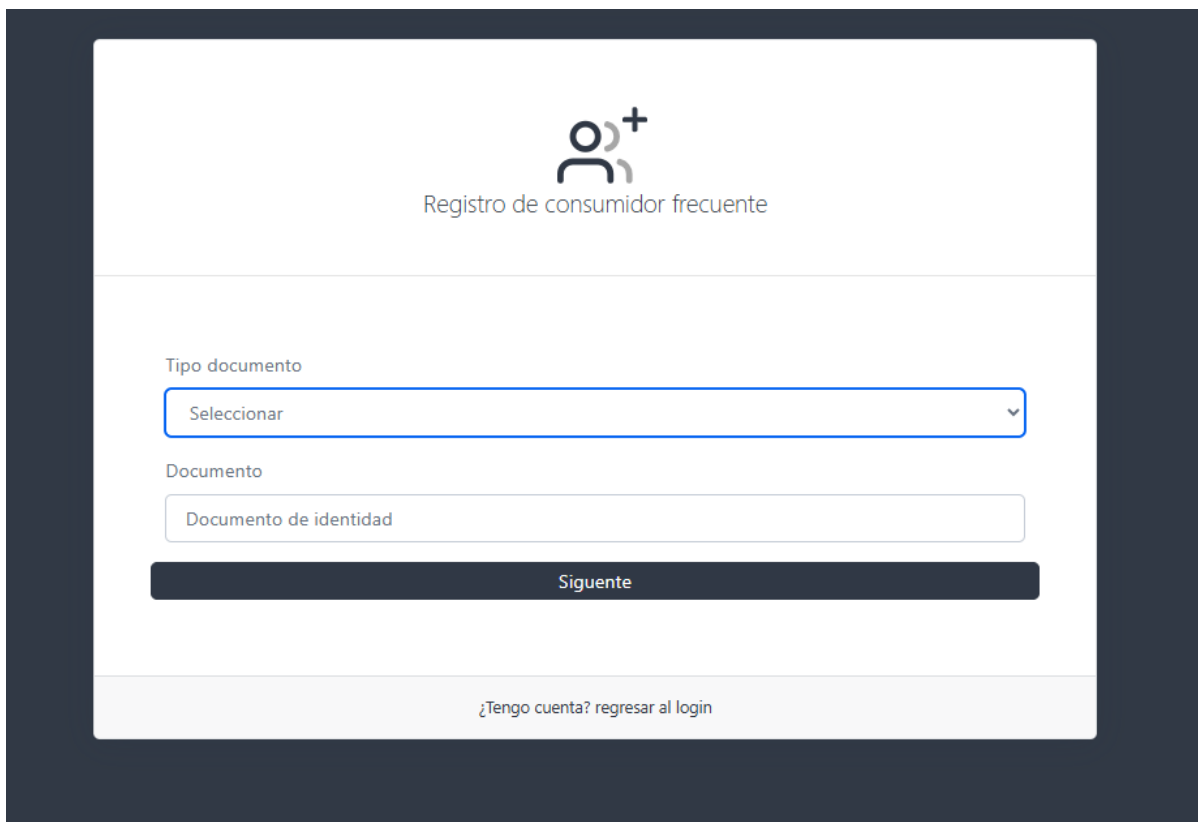
4. Acceso al sistema



El acceso a Defensoría en Línea inicia desde la página principal. A continuación, se describe el flujo general de ingreso para la persona usuaria:

1. Ingrese a la página principal de Defensoría en Línea.
2. Ubique la opción **“Ingresar”** y selecciónela.
3. En la pantalla de inicio de sesión se mostrará la opción **“Consumidor frecuente”**.
4. Digite su usuario, el cual puede ser su correo electrónico o su documento de identidad.
5. Si aún no tiene cuenta, seleccione la opción **“¿Crear una cuenta? ¡registrarse!”**.
6. Una vez autenticado, podrá acceder al menú lateral con los módulos del sistema.
7. En el menú superior podrá consultar su cuenta, ingresar al perfil o cerrar sesión.

5. Registro de cuenta de consumidor

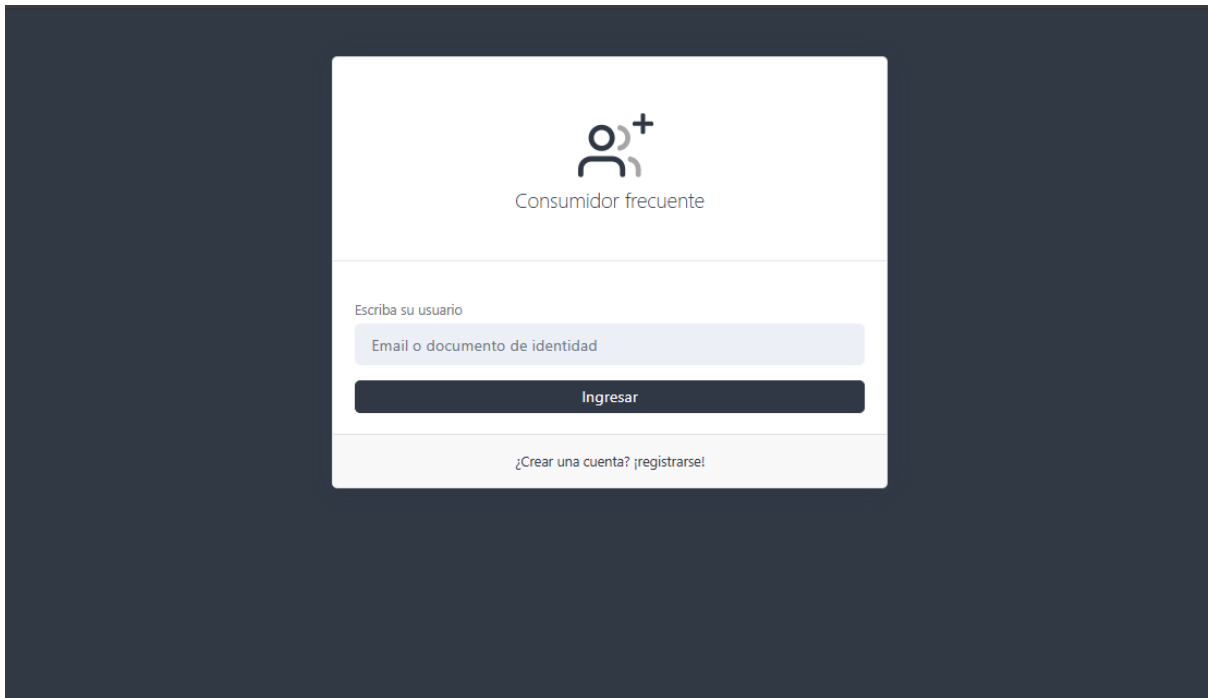


The screenshot shows a web form titled "Registro de consumidor frecuente" with a logo of a person with a plus sign. The form contains two input fields: "Tipo documento" with a dropdown menu showing "Seleccionar" and "Documento" with a text input field containing "Documento de identidad". Below these fields is a dark blue button labeled "Siguiete". At the bottom of the form, there is a link that says "¿Tengo cuenta? regresar al login".

La persona usuaria puede crear su cuenta desde la pantalla de inicio de sesión. El registro permite habilitar el acceso a los servicios disponibles dentro del sistema.

1. En la pantalla de inicio de sesión, seleccione **“¿Crear una cuenta? ¡registrarse!”**.
2. Complete la información solicitada por el sistema en los apartados de datos personales y datos de contacto.
3. Revise cuidadosamente la información ingresada y complete las validaciones requeridas.
4. Si el sistema lo solicita, confirme el registro mediante código de verificación, correo electrónico u otro mecanismo disponible.
5. Una vez finalizado el proceso de registro, utilice sus credenciales para iniciar sesión.

6. Inicio de sesión



The image shows a login interface for 'Consumidor frecuente'. At the top, there is a logo consisting of a stylized person icon with a plus sign, and the text 'Consumidor frecuente' below it. Below the logo, there is a section titled 'Escriba su usuario' with a text input field containing the placeholder 'Email o documento de identidad'. Underneath the input field is a dark button labeled 'Ingresar'. At the bottom of the form, there is a link that says '¿Crear una cuenta? ¡regístrate!'.

El inicio de sesión permite a la persona consumidora ingresar a su espacio personal dentro de la plataforma y utilizar los servicios disponibles.

1. Seleccione la opción **“Ingresar”** desde la página principal.
2. En la pantalla **“Consumidor frecuente”**, escriba su usuario.
3. Ingrese su correo electrónico o documento de identidad, según corresponda.
4. Digite su contraseña en el campo respectivo.
5. Confirme el ingreso para que el sistema valide sus credenciales.
6. Si la información es correcta, el sistema le permitirá entrar al menú principal.

7. Recuperación o restablecimiento de contraseña

Restablecer consumidor frecuente

Consumidor: 085943721

Tienes estas opciones de recuperación de acceso

- Enviar mensaje a ma*****@outlook.com
- Enviar mensaje a 625*****

Seleccione una opción ▼

No tengo acceso a esas cuentas, solicitar asistencia de recuperación.

Obtener código

[¿Tengo cuenta? Regresar al inicio de sesión](#)

Cuando la persona usuaria no recuerda su contraseña, puede utilizar el módulo **“Reestablece”** para recuperar el acceso a su cuenta.

1. En la pantalla de inicio de sesión, seleccione la opción correspondiente a recuperación o restablecimiento de contraseña.
2. Ingrese la información solicitada por el sistema para identificar su cuenta.
3. Solicite la recuperación y espere el código o mecanismo de validación disponible.
4. Si el sistema lo requiere, valide el código recibido o responda las consultas de seguridad mostradas en pantalla.

5. En algunos casos, el sistema puede registrar asistencia o pasos adicionales de verificación [verificar en pantalla].
6. Ingrese la nueva contraseña y confirme el cambio.
7. Una vez actualizado el dato, regrese al inicio de sesión e ingrese nuevamente con su nueva clave.

8. Menú principal y navegación

PANEL

 Historial de atenciones


ATENCIONES

 Reclamos

 Asesorías

 Avisos

 Citas

 Asesorías por
Sobreendeudamiento

Una vez autenticada, la persona consumidora puede utilizar el menú lateral para acceder a los diferentes módulos del sistema, tales como historial de atenciones, reclamos, asesorías, avisos, citas y asesorías por sobreendeudamiento. En la parte superior de la pantalla se encuentra el acceso a la cuenta, desde donde es posible consultar el perfil o cerrar sesión.

9. Historial de atenciones

PANEL

Historial de atenciones

ATENCIONES

Reclamos

Asesorías

Avisos

Citas

Asesorías por Sobreendeudamiento

Panel principal

Bienvenido a tu centro de atenciones virtual de la Defensoría del Consumidor

Atención

Por favor suba todos los documentos obligatorios de su cuenta de usuario para poder registrar reclamos.

Subir documentos

Citas

0

Ver más detalle

Reclamos

0

Ver más detalle

Avisos

0

Ver más detalle

Asesoría

1

Ver más detalle

Asesoría por Sobreendeudamiento

0

Ver más detalle

Usuario:

Este módulo permite consultar las atenciones previas registradas en el sistema, incluyendo reclamos, asesorías u otros casos relacionados.

1. Ingrese al menú lateral y seleccione **Historial de atenciones**.
2. Revise el listado de registros mostrados en pantalla.
3. Ubique la atención que desea consultar.
4. Verifique el estado, la fecha o el tipo de trámite registrado.
5. Si está disponible, ingrese al detalle o a la bitácora del caso para consultar su seguimiento.

10. Reclamos

Nombre del proveedor/empresa (*)

Dirección y Telefono (*)

No. de factura, No. de cuenta, No. de contrato, Código de cliente, u otro documento que te ha brindado tu proveedor. (*)

Detalle de la denuncia

Ingrese el detalle de su reclamo. En su descripción procure contestar las siguientes preguntas: ¿Qué reclama?, ¿Qué acto o hecho denuncia?, ¿Dónde ocurrió?, ¿Cuándo ocurrió?, ¿Ya presento su reclamo ante el proveedor?, ¿cuál fue la respuesta? (*)

Detalle de su transacción fue realizada en dólares o en bitcoin

Seleccione

¿Cual es su pretensión?. Haga clic en las opciones. (*)

Cambio del producto o servicio Cumplimiento de la oferta Devolución de dinero Reducción del precio, tasa o tarifa Reparación del bien Otros

Comprobantes de Alerta

El módulo de reclamos permite registrar un conflicto o desacuerdo con una empresa o proveedor respecto de un producto, bien o servicio, con el fin de solicitar una solución o compensación conforme a la normativa aplicable. La definición del servicio coincide con la información publicada por la **Defensoría del Consumidor** en su apartado de **Defensoría en Línea**.

Al ingresar al módulo, el sistema muestra el **Listado de Reclamos**, que puede incluir datos como: **No. de Atención, Proveedor, N° Documento, Fecha, Estado** y la opción para **ver bitácora**.

10.1 Registrar un nuevo reclamo

1. En el módulo de reclamos, seleccione **“Nuevo Reclamo”**.
2. Complete la sección **Datos del proveedor** con la información requerida, como nombre del proveedor o empresa, dirección y teléfono.
3. Ingrese el número de factura, cuenta, contrato, código de cliente, recibo o cualquier otro documento relacionado con el caso.

4. En la sección **Detalle de la denuncia**, describa claramente qué reclama, qué hecho denuncia, dónde ocurrió, cuándo ocurrió, si ya reclamó ante el proveedor y cuál fue la respuesta recibida.
5. Seleccione la especie monetaria correspondiente, por ejemplo, dólares o bitcoin, cuando el sistema lo solicite.
6. Indique su **pretensión**, es decir, la solución que solicita como persona consumidora.
7. Complete el detalle de la solución o el monto reclamado, según corresponda.
8. Adjunte el **comprobante obligatorio**, como factura, contrato, comprobante de compra u otro documento de respaldo.
9. Si lo considera necesario, agregue adjuntos opcionales como documentos, imágenes u otras evidencias.
10. Seleccione la oficina donde desea tramitar el reclamo.
11. Revise toda la información ingresada.
12. Seleccione **Guardar** para registrar el reclamo o **Regresar** si desea volver a la pantalla anterior.


10.2 Consultar la bitácora del reclamo


1. Ubique el reclamo en el listado.
2. Seleccione la opción para **ver bitácora**.
3. Revise los eventos, avances y seguimiento registrados para su caso.

11. Asesorías

➔ **Registrar Asesoría**

Es una solicitud que se hace a la Defensoría del Consumidor para resolver alguna duda, problema u obtener información relacionada con el consumo.

 Datos de la asesoría

¿Su consulta está referida a un proveedor específico? NO 

Escriba su consulta (*)

En su consulta puede describir las siguientes preguntas: ¿Qué reclama?, ¿Qué acto o hecho denuncia?, ¿Dónde ocurrió?, ¿Cuándo ocurrió?, ¿Se trata de un reclamo ante un proveedor?

✔ Guardar
↩ Regresar

El módulo de asesorías permite registrar una consulta para recibir orientación, información o ayuda relacionada con el consumo de productos, bienes o servicios. Esta funcionalidad coincide con la descripción oficial de **Asesoría** publicada en **Defensoría en Línea**.

1. Ingrese al módulo de **Asesorías** desde el menú lateral.
2. Indique si la consulta está referida a un proveedor específico.
3. Si su respuesta es afirmativa, complete los datos solicitados del proveedor: nombre del proveedor o empresa, dirección, departamento, distrito y municipio.
4. Agregue información complementaria cuando esté disponible, como página web, correo, sucursal, teléfono o fax.
5. En el espacio correspondiente, escriba claramente su consulta.
6. Revise la información ingresada.
7. Seleccione **Guardar** para registrar la asesoría o **Regresar** para volver a la pantalla anterior.

12. Avisos de infracción

Registrar Avisos de 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.

Datos del Proveedor | **Describe los hechos de su aviso de infracción**

Enviar Aviso de Forma Anónima

Nombre del proveedor/empresa (*)

Ubicación del establecimiento (*)

Calle Circunvalación #20, Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlan

NIT del proveedor (si lo conoce) | Teléfono del proveedor (si lo conoce)

Departamento del proveedor (*) | Distrito del proveedor (*)

Seleccione un Departamento x v | Seleccione Distrito x v

Municipio:

Información complementaria: (ejemplo: pag. Web, correo electrónico, sucursal, teléfono, fax, ubicación por google maps, etc..) del proveedor

El aviso de infracción sirve para informar hechos que podrían constituir incumplimientos a la Ley de Protección al Consumidor, sin que necesariamente se solicite una compensación particular. Esta definición está alineada con la descripción oficial del servicio publicada por la **Defensoría del Consumidor**.

1. Ingrese al módulo de **Avisos de infracción**.
2. Seleccione la opción para registrar un nuevo aviso [verificar en pantalla].
3. Complete la información solicitada sobre el hecho reportado.
4. Describa con claridad la situación, indicando datos relevantes como lugar, fecha o circunstancias del hecho.
5. Adjunte documentos, imágenes u otros archivos si dispone de evidencia de respaldo.
6. Revise la información antes de enviarla.
7. Seleccione la acción disponible para guardar o registrar el aviso [verificar en pantalla].

13. Citas

Nueva Cita
Es una solicitud de cita que se hace a la Defensoría del Consumidor para resolver alguna duda, problema u obtener información relacionada con el consumo.

Datos de la cita

Indicaciones: Las fechas disponibles para agendar una cita aparecen con una franja de color naranja, la cual cambia a color celeste cuando se selecciona.

Selección de la sede o modalidad de atención *

Sede o modalidad de atención* x

Lugar * x

Dirección de ventanilla seleccionada:

Motivo de la cita *

El módulo de citas permite programar una atención en una sede o modalidad disponible de la Defensoría del Consumidor. La institución también dispone de un servicio oficial para agenda de citas dentro de su guía de servicios.

1. Ingrese al módulo de **Citas**.
2. Seleccione la sede o modalidad de atención.
3. Luego elija el lugar de atención correspondiente.
4. Verifique la dirección de la ventanilla seleccionada.
5. Seleccione una fecha disponible en el calendario. Las fechas habilitadas aparecerán marcadas.
6. Elija el horario disponible para su atención.
7. Indique el motivo de la cita.
8. Verifique que todos los campos obligatorios, identificados con asterisco, estén completos.
9. Seleccione **Guardar** para registrar la cita o **Regresar** para volver a la pantalla anterior.

Importante: Antes de seleccionar lugar, fecha y hora, debe elegir primero una sede o modalidad de atención.

14. Asesorías por sobreendeudamiento

→ **Listado de Reclamos**
Listado de Asesorías por Sobreendeudamiento realizados por el consumidor

Listado de Asesorías por Sobreendeudamiento Nueva Asesoría

Mostrar 10 registros

No de Atención	Proveedor	N° Documento	Fecha	Estado	Bitácora
Ningún dato disponible en esta tabla					

Mostrando registros del 0 al 0 de un total de 0 registros Anterior Siguiente

Este módulo permite registrar solicitudes de atención relacionadas con dificultades de pago, créditos, deudas u orientación financiera. Su propósito es brindar un espacio de apoyo a la persona consumidora para que pueda exponer su situación y recibir orientación conforme a los servicios disponibles de la institución.

1. Ingrese al módulo de **Asesorías por sobreendeudamiento**.
2. Complete la información solicitada sobre su situación financiera o dificultad de pago.
3. Describa de forma clara el problema relacionado con créditos, deudas u obligaciones económicas.
4. Adjunte documentos de respaldo si el sistema lo permite y si considera que aportan información útil.
5. Revise los datos ingresados.
6. Seleccione la opción disponible para guardar la solicitud [verificar en pantalla].

15. Adjuntos

Comprobantes de Alerta

Factura / Contrato / Comprobante de Compra / Otros *

Seleccionar archivo Sin archivos seleccionados

Otro Documento, Imagen o evidencia que pueda exponer su caso (Adjunto Libre, no obligatorio)

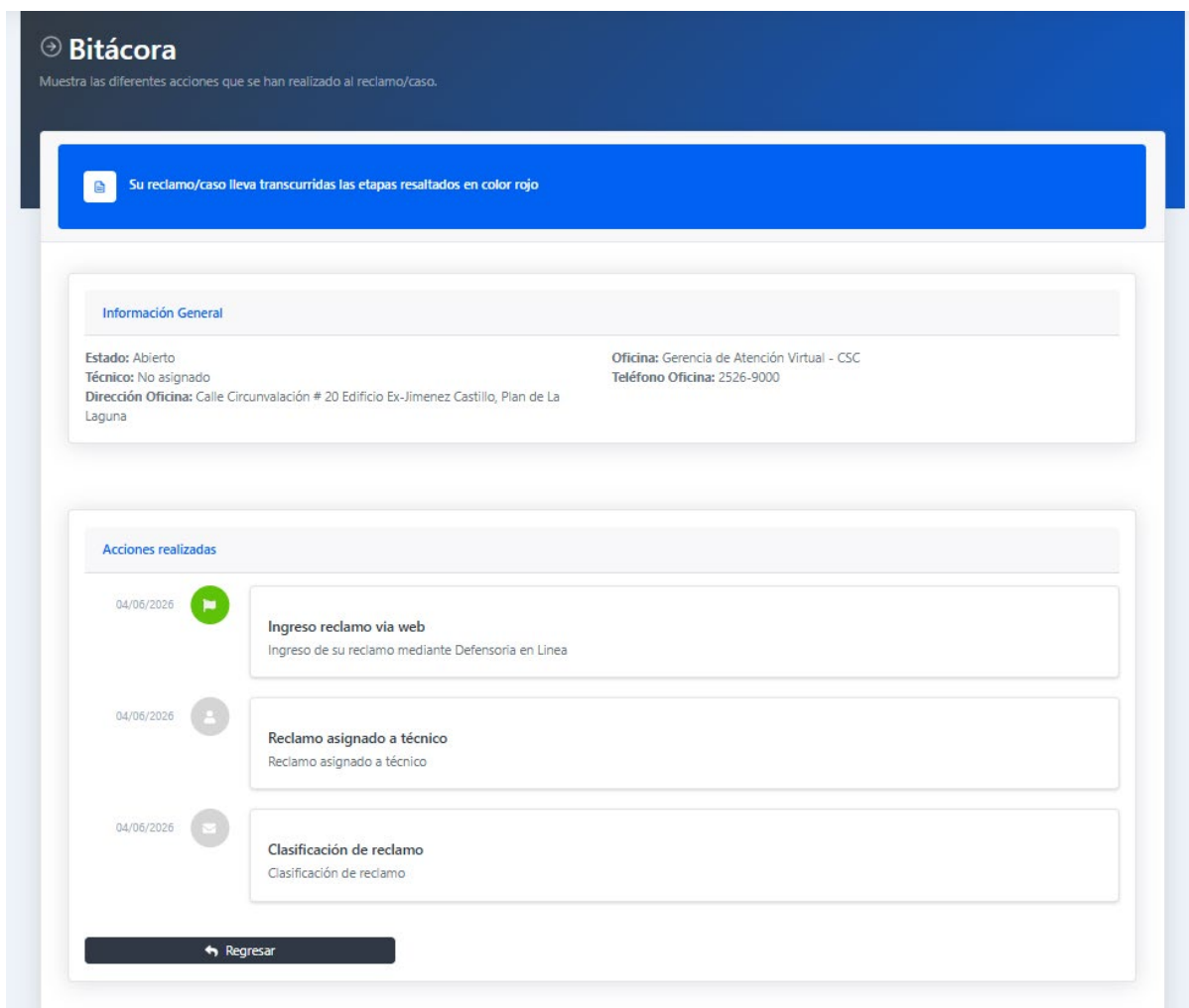
Seleccionar archivo Sin archivos seleccionados

El sistema permite subir archivos relacionados con reclamos, asesorías, avisos o citas, cuando

corresponda. Los adjuntos sirven como respaldo del caso y pueden incluir comprobantes, contratos, facturas, imágenes u otros documentos pertinentes.

1. Ubique la sección de adjuntos dentro del formulario correspondiente.
2. Seleccione la opción disponible para cargar archivo [verificar en pantalla].
3. Elija el documento desde su dispositivo.
4. Espere la confirmación de carga, si aplica.
5. Verifique que el archivo adjunto corresponda al trámite que está registrando.

16. Bitácora






The screenshot displays the Bitácora interface. At the top, there is a blue header with the title "Bitácora" and a subtitle "Muestra las diferentes acciones que se han realizado al reclamo/caso." Below this is a blue notification bar with a calendar icon and the text "Su reclamo/caso lleva transcurridas las etapas resaltados en color rojo". The main content area is divided into two sections: "Información General" and "Acciones realizadas".

Información General

Estado: Abierto	Oficina: Gerencia de Atención Virtual - CSC
Técnico: No asignado	Teléfono Oficina: 2526-9000
Dirección Oficina: Calle Circunvalación # 20 Edificio Ex-Jimenez Castillo, Plan de La Laguna	

Acciones realizadas

04/06/2026		Ingreso reclamo via web Ingreso de su reclamo mediante Defensoría en Línea
04/06/2026		Reclamo asignado a técnico Reclamo asignado a técnico
04/06/2026		Clasificación de reclamo Clasificación de reclamo

At the bottom of the actions list, there is a dark button with a left-pointing arrow and the text "Regresar".

La bitácora permite consultar el seguimiento de un caso o atención. En ella se registran los eventos, avances y movimientos relacionados con el trámite. La consulta del estado y bitácora también forma parte de los servicios informados por la **Defensoría del Consumidor** para sus denuncias en trámite.

1. Ingrese al módulo donde se encuentra su caso.
2. Ubique el registro que desea consultar.
3. Seleccione la opción para ver la bitácora.
4. Revise el historial de seguimiento mostrado en pantalla.

17. Perfil de usuario

Perfil Seguridad Documentos

Detalles de la cuenta

Usuario: 48291735 Documento DUJ: 048291735 Correo Principal: marcela.rodriguez88@gmail.com

Nombres *: Marcela Andrea Apellidos *: Rodríguez Gómez

Correo Alterno: marcela.rodriguez88@yahoo.com

Celular *: 7215-3346 Teléfono 2: 7812-5567

Teléfono Fijo *: 2233-8890 Teléfono WhatsApp: 7215-3346

Departamento de residencia *: SANTA ANA Distrito de residencia *: SANTA ANA

Municipio de Residencia *: Santa Ana Centro

Género *: FEMENINO Profesión *: Diseñadora gráfica

¿Es usted dueño de una MYPE?

Dirección de residencia exacta (colonia, calle, avenida, pasaje, número de casa, etc) *

Residencial Las Palmas, Calle Los Pinos, Pasaje 3, Casa #24

Dirección de notificación exacta (colonia, calle, avenida, pasaje, número de casa, etc) *

Es la misma dirección de residencia

Colonia Escalón, Avenida Alberto Masferrer, Pasaje 1, Casa #56

La persona usuaria autenticada puede acceder a **Cuenta** para consultar o actualizar su información personal, seguridad o documentos asociados a su perfil.

1. Ingrese al menú superior y seleccione **Cuenta**.
2. Acceda al apartado de perfil o la opción disponible para edición [verificar en pantalla].
3. Actualice los datos personales que correspondan.
4. Modifique la información de seguridad o contraseña según sea necesario.
5. Revise y guarde los cambios realizados.

17.1 Recomendaciones para el usuario

- Lea cuidadosamente cada formulario antes de completarlo.
- Procure ingresar información veraz, completa y actualizada.
- Conserve copia digital de los documentos que adjunte.
- Revise periódicamente el historial de atenciones y la bitácora de sus casos.
- Antes de guardar una gestión, confirme que los campos obligatorios estén completos.
- Utilice una contraseña segura y no la comparta con terceros.

- Si observa mensajes o pasos no descritos en este documento, siga las indicaciones mostradas en pantalla.

18. Preguntas frecuentes

1. ¿Quién puede utilizar Defensoría en Línea?

La plataforma está dirigida a personas consumidoras que desean acceder a servicios en línea de la Defensoría del Consumidor.

2. ¿Necesito crear una cuenta para usar el sistema?

Para acceder a los módulos personales y registrar trámites, es necesario contar con una cuenta y autenticarse en el sistema.

3. ¿Qué puedo usar como usuario para ingresar?

Puede utilizar su correo electrónico o su documento de identidad, según lo habilitado por el sistema.

4. ¿Qué hago si olvidé mi contraseña?

Debe utilizar la opción de recuperación o el módulo **“Reestablece”** para validar su identidad y actualizar su clave.

5. ¿Para qué sirven los adjuntos?

Los adjuntos permiten respaldar la información de su caso con documentos, facturas, contratos, comprobantes, imágenes u otras evidencias.

6. ¿Cómo puedo saber el estado de mi trámite?

Puede revisar el historial de atenciones o consultar la bitácora del caso, si esta opción está disponible.

7. ¿Qué hago si un detalle no aparece igual a este manual?

Si observa diferencias en los textos o pasos, siga las indicaciones visibles en el sistema y verifique la opción mostrada en pantalla.

19. Glosario

Reclamo: Gestión mediante la cual la persona consumidora informa un conflicto o desacuerdo con un proveedor y solicita una solución o compensación.

Asesoría: Solicitud de orientación, información o ayuda relacionada con el consumo de productos, bienes o servicios.

Aviso de infracción: Comunicación mediante la cual se informa un hecho que podría constituir una violación a la Ley de Protección al Consumidor, sin que necesariamente se solicite una compensación particular.

Cita: Programación de una atención en una sede o modalidad disponible.

Bitácora: Registro de seguimiento de un caso, donde se muestran eventos, avances y movimientos del trámite.

Proveedor: Empresa, profesional o entidad que vende bienes, productos o presta servicios a las personas consumidoras.

Consumidor: Persona que adquiere, utiliza o disfruta productos, bienes o servicios como destinataria final.

Adjunto: Archivo incorporado al trámite como respaldo o evidencia.

Pretensión: Resultado o solución que la persona consumidora solicita al presentar un reclamo.