

SOLICITUD DE INFORMACIÓN NÚMERO 32-04/2019

1- La estadística sobre la mediación y arbitraje de enero a marzo 2019 me la pueden proporcionar.

Respuesta:

Se ha revisado la base de atenciones de la institución y no se ha registrado ningún caso cerrado a través de mediación o arbitraje en el período especificado.

Fuente: Unidad de Análisis en Consumo y Mercados. Abril 2019.

2- Los funcionarios según La Ley para resolver la mediación son personas naturales o jurídicas.

Respuesta:

En el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, se cuenta con personas naturales capacitadas para realizar audiencias de conciliación y mediación. Cada una de estas herramientas (conciliación y mediación) tienen sus propias características que las distinguen una de la otra, por lo que dicha oficina aplica conciliación con técnicas de mediación, ya que un conciliador propone formas de solución a la problemática, mientras que el mediador facilita la comunicación entre las partes. Artículo 115 de la Ley de Protección al consumidor y 79 del reglamento de dicho cuerpo normativo.

Fuente: Dirección Centro de Solución de Controversias.

3- Cuando se recibe demanda o queja investigan la información dada por la persona y quienes son los encargados.

Respuesta:

Respecto a la información brindada por la persona consumidora para el ingreso de la denuncia no se realiza ningún tipo de investigación, pues el Artículo 109 de la Ley de Protección al consumidor establece los requisitos para interponer una denuncia: identificación y datos generales del denunciante, identificación y datos generales del proveedor, descripción de los hechos que originaron la controversia; y la pretensión del denunciante. De acuerdo al Artículo 110 del dicho cuerpo normativo, es hasta la etapa de Ratificación, que se solicita que el consumidor presente la prueba de la relación contractual como facturas, contratos, entre otros documentos que compruebe dicha relación contractual que exista con el proveedor denunciado.

La oficina cuenta con técnicos legales, quienes son encargados de resolver las controversias que se presenten, aplicando los medios alternos de solución de conflictos (avenimiento, conciliación, mediación).

Fuente: Dirección Centro de Solución de Controversias.

SOLICITUD DE INFORMACIÓN NÚMERO 32-04/2019

4- ¿Cuál es el procedimiento a seguir sobre las quejas o demandas?

Respuesta:

Existen diversas formas de interponer una denuncia: escrita, verbal, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio idóneo, debiendo contener al menos:

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

Si la denuncia no cumple con los requisitos legales establecidos en los literales anteriores, la Defensoría prevendrá al consumidor para que subsane las omisiones dentro del plazo de tres días, transcurridos los cuales declarará la admisión o la inadmisibilidad de la misma.

Recibida la denuncia, se calificará la procedencia del reclamo y se propondrá a las partes un **Avenimiento inmediato** basado en la equidad y justicia, aplicando un mecanismo en el que se haga uso de cuanto medio se estime adecuado. Además, se intentará la comunicación directa con el proveedor por cualquier medio idóneo para buscar una solución expedita a la pretensión del consumidor; en caso que se obtenga una resolución favorable para el denunciante la Defensoría dará seguimiento al asunto.

Si no se resuelve la controversia planteada o la solución aceptada no se cumple en tiempo y forma, el consumidor interesado, su apoderado o representante legal en su caso, deberá **ratificar su Denuncia** por cualquier medio, presentando prueba de la relación contractual, a fin que se dé inicio a las diligencias de **Conciliación/Mediación**. Si no se lograra resolver la controversia en esta etapa el caso es remitido al **Tribunal Sancionador** de la Defensoría del Consumidor.

Fuente: Dirección Centro de Solución de Controversias.