

SOLICITUD DE INFORMACIÓN NÚMERO 47-11/2020

Requerimiento: *Procedimientos vigentes de denuncias y asesorías u otros documentos vigentes en los que se regula los pasos que sigue la Defensoría del Consumidor, en los casos de denuncias y asesorías...*

Respuesta:

“En relación a las asesorías:

Son de carácter legal dirigidas tanto a consumidores y consumidoras como a proveedores; asimismo, información general de los casos que no constituyen competencia de nuestro cuerpo legal, pero que sin embargo se les orienta a qué instancia recurrir en su caso, sobre los pasos este se encuentra disponible en nuestro portal de transparencia.

En relación a las denuncias:

En relación a los procesos vigentes en las denuncias estos se encuentran sujetos y determinados a la Ley de Protección al Consumidor del artículo 109 y siguientes, en donde se estipula los requisitos para presentar una denuncia personal, la actuación de los Medios Alternos de Solución de Conflictos en avenimiento consiste en que su reclamo ha sido declarado procedente y actualmente se encuentra en un proceso de negociación con la parte denunciada con el objeto de resolver el conflicto de forma rápida, la Conciliación consiste en que su reclamo ha sido ratificado y el proceso seleccionado es la Conciliación. En esta etapa ambas partes tendrán la oportunidad de expresar sus opiniones y se contará con una persona especializada que dirija la reunión con el objetivo de buscar el mejor arreglo posible a la controversia planteada y la etapa sancionatoria del artículo 143 y siguientes.

Sobre los pasos este se encuentra disponible en nuestro portal de transparencia.”

Requerimiento: *...y tiempos en que esa Defensoría atiende las consultas y tiempos en que se debe dar atención a las denuncias en los Centros de Solución de Controversias, incluyendo procedimiento de traslado de la denuncia a el Tribunal Sancionador...*

Respuesta:

“De conformidad a la Ley de Procedimientos Administrativos en su artículo 89 es de 9 meses de aquellas denuncias recibidas de febrero 2019 a la fecha.”

Requerimiento: *El plazo o tiempo que se tardan los Centros de Solución de Controversias, en remitir la denuncia al Tribunal Sancionador, cuando no se ha logrado acuerdo entre el consumidor y el proveedor del servicio o bien.*

Respuesta:

“Este se encuentra regulado en el artículo 143 LPC que es de 10 días hábiles.”

Fuente: Dirección Centro de Solución de Controversias.