



## DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Departamento de Conciliación

### ¿Quiénes somos?

El Departamento de Asistencia al Consumidor y Conciliación a partir del 2 de mayo de 2006, fecha que se da inicio a la gestión de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, tuvo a bien realizar funciones claves para la defensa de los consumidores.

La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, ofrece a través de la oficina de Asistencia al Consumidor y Conciliación, una vía mediante la cual el consumidor puede presentar sus reclamos cuando sus derechos como tal, han sido afectados por un proveedor que no le ofrece solución alguna. Una gran cantidad de quejas son acogidas bajo el proceso de Conciliación, el cual busca de una forma rápida y sencilla, que el consumidor y el agente económico lleguen a un acuerdo definitivo y satisfactorio para ambas partes.

### ¿Qué hacemos?

Este departamento se encuentra en la actualidad dividido en tres importantes áreas:

a. Asistencia Al Consumidor: Diariamente la Autoridad de Protección Al Consumidor y Defensa de la Competencia recibe la visita de consumidores, en busca de una solución o asesoramiento para conflictos no resueltos con agentes económicos.

- Telefónicamente: El consumidor prefiere muchas veces denunciar por esta vía, irregularidades en los comercios del país. Por medio de la Línea de Protección al Consumidor, se reciben denuncias en función a descuentos de Jubilados (restaurantes, hoteles, transporte, etc.), productos vencidos, entre otras, las cuales son remitidas al departamento encargado.
- Vía Correo Electrónico: Por esta vía se atienden las quejas de consumidores y se les exhorta a presentar la denuncia formal si el caso amerita.
- Personalmente: El área de Atención al Consumidor se han atendido muchos consumidores, de los cuales gran cantidad ha presentado su queja formal.

Marco Legal de Recepción de Quejas: Las quejas que presentan los consumidores se ven enmarcadas en tres importantes leyes:

- Ley No. 29 de 1ero. De febrero de 1996, modificada por el Decreto Ley No. 9 de 20 de febrero de 2006. Que crea la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.
- Ley No. 6 de 16 de junio de 1987. Por la cual se adoptan medidas en beneficio de los ciudadanos jubilados, pensionados, de la tercera edad.
- Ley No. 24 de 22 de mayo de 2002. Que regula el servicio de historial de crédito de los consumidores o clientes.

b. Conciliación: A partir del 2 de mayo de 2006, las quejas que se les da el trámite de conciliación son aquellas cuya cuantía exceda la estipulada en el Decreto Ley 9 de 20 de febrero de 2006, que para los efectos será B/. 2,501.00 en adelante.

Las actividades con más quejas recibidas últimamente en conciliación son :

- Inmobiliarias
- Agencias de Autos (Vehículos Nuevos)
- Agencia de Autos Usados