

Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, Dirección Nacional de Protección al Consumidor

Departamento de Conciliación

Objetivos:

- Garantizar el acceso a mecanismos efectivos y ágiles de tutela administrativa y judicial para la defensa de los derechos e intereses legítimos de los consumidores.
- Preservar el interés superior del consumidor por medio de la atención directa de éstos a través de los procesos de asistencia y orientación primaria, veracidad de la publicidad y conciliaciones entre las partes.

Dentro de la Estructura Orgánica de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), el Departamento de Conciliación cumple sus funciones y brinda respuesta jerárquica de manera directa a la Dirección Nacional de Protección al Consumidor y al Administrador General, de requerirse de forma directa.

Sus funciones son ejercidas a través de cuatro áreas que actúan de modo sistemático, organizado, con alto grado de comunicación y coordinación entre sus miembros, ellas son Asistencia al Consumidor, Conciliación, Call Center y Veracidad de la Publicidad.



De igual manera, se ejercen funciones que se vinculan a otras unidades administrativas, como el Departamento de Verificación, Investigaciones del Consumidor, Metrología, Decisión de Quejas, Educación, Defensoría de oficio y con la Dirección Nacional de Libre Competencia, los departamentos de Análisis y Estudio de Mercado, Investigación de la Competencia y Departamento de Información de Precios y Verificación (DIPREV).