

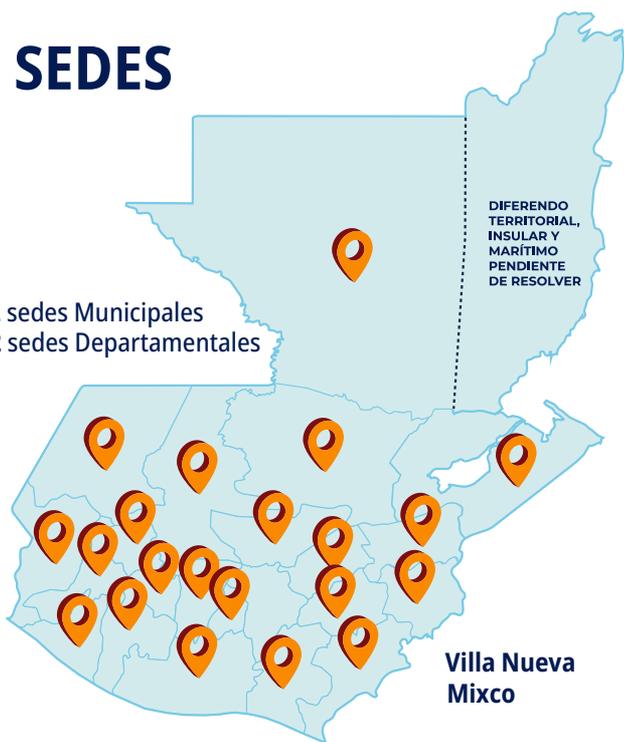


¿Qué es la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor?

Es la dependencia del Ministerio de Economía encargada de velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de consumidores y usuarios. Asimismo, atiende los reclamos de los usuarios. Asimismo, atiende los reclamos de los usuarios de tarjetas de crédito. Tiene a su cargo las siguientes áreas de trabajo:

SEDES

02 sedes Municipales
22 sedes Departamentales



Departamento de Verificación y Vigilancia

Tiene a su cargo las acciones de seguimiento de denuncias. Investiga, supervisa y visita comercios para constatar el cumplimiento de la normativa de derechos del consumidor y usuario. Realiza monitoreos de precios de la CBA, combustibles y otros productos y servicios.



Unidad de Protección de Servicios Financieros

Es la responsable de auxiliar y atender los reclamos de los tarjetahabientes. Recibe quejas y denuncias por cobros indebidos en sus tarjetas de crédito y débito. Es el órgano que da respaldo jurídico a los tarjetahabientes a partir del 1 de septiembre de 2024.



Promoción y Asesoría del Consumidor y Proveedor

Se encarga de la promoción y difusión de los derechos de los consumidores. Da a conocer los alcances de la ley de Protección al Consumidor (Decreto Ley 006-2003) y su reglamento. Asimismo, capacita e informa sobre la equidad en las relaciones comerciales entre consumidores y proveedores y sus derechos.



Centro de Atención de Quejas

Es el responsable de la recepción de quejas de usuarios y consumidores. Gestiona de manera eficiente la resolución de quejas con atención personalizada y asesoría jurídica.



Acciones Operativas



Atención y recepción de quejas a través de conciliaciones y mediaciones



Verificaciones de estaciones de combustible y gas propano (Plan Centinela)



Verificaciones de Expendios y Plantas de Gas Licuado de Petróleo



Verificación y autorización de Libros de Quejas



Verificación de Publicidad Engañosa



Verificación de Centros Educativos (Plan Educa)



Verificación de Etiquetado y Exhibición de Precios



Verificación de Contenido en Productos Pre-empacados



Verificación de Certificados de Instrumentos de Medición y Pesaje



Asesorías en consumo



Monitoreo de Precios de productos de la CBA y granos básicos



Capacitaciones a consumidores y proveedores sobre derecho de consumo



Distribución de material educativo-informativo



Montos recuperados a favor de los consumidores