



Plataforma de Servicios “Consumidor en Línea”

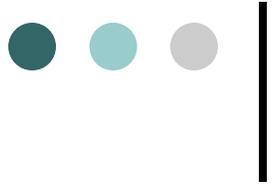
Nuestros servicios 2016



ORIENTACIÓN Y ASESORÍA

La Plataforma de Servicios “Consumidor en Línea” de PACO cuenta con diferentes medios de acceso (remotos y personales) para que los consumidores puedan formular sus consultas y obtener asesoría:

1) **“Asesorías en Línea”**: disponible en <http://meic.go.cr/consumidorenlinea>, por este medio el consumidor puede solicitar asesoría por medio de un formulario en línea.



ORIENTACIÓN Y ASESORÍA

- 2) **Asesorías telefónicas gratuitas:** Marcando el número 800-266-7866 ó 1-311 el consumidor puede hacer sus consultas y recibir orientación telefónica gratis.

- 3) **Módulo de Atención Personal:** PACO siempre mantiene habilitado el servicio de atención personal en su plataforma de servicios, en se brinda asesoría y recepción de denuncias.



ORIENTACIÓN Y ASESORÍA

4) Plataforma de Denuncias Web: A partir del 2015 se implementó un nuevo servicio para consumidores y comerciantes, que permite:

- ✓ Interposición de denuncias con firma digital
- ✓ Acceso web a los expedientes de los que se es parte.
- ✓ Gestión en línea para la presentación de documentación.



Video Institucional Plataforma de Servicios

Cómo presentar una Denuncia

<https://www.facebook.com/120384914664212/videos/1025589494143745/>



REGISTRO DE EMPRESAS

Datos Personales

Tipo de Identificación

Número de Identificación*

Nombre*

Genero*

Formas de Contacto

Correo electrónico*

Teléfono (2200-0022)

Provincia*

Cantón*

Distrito*

Datos de Cuenta

Contraseña

Confirmación de Contraseña



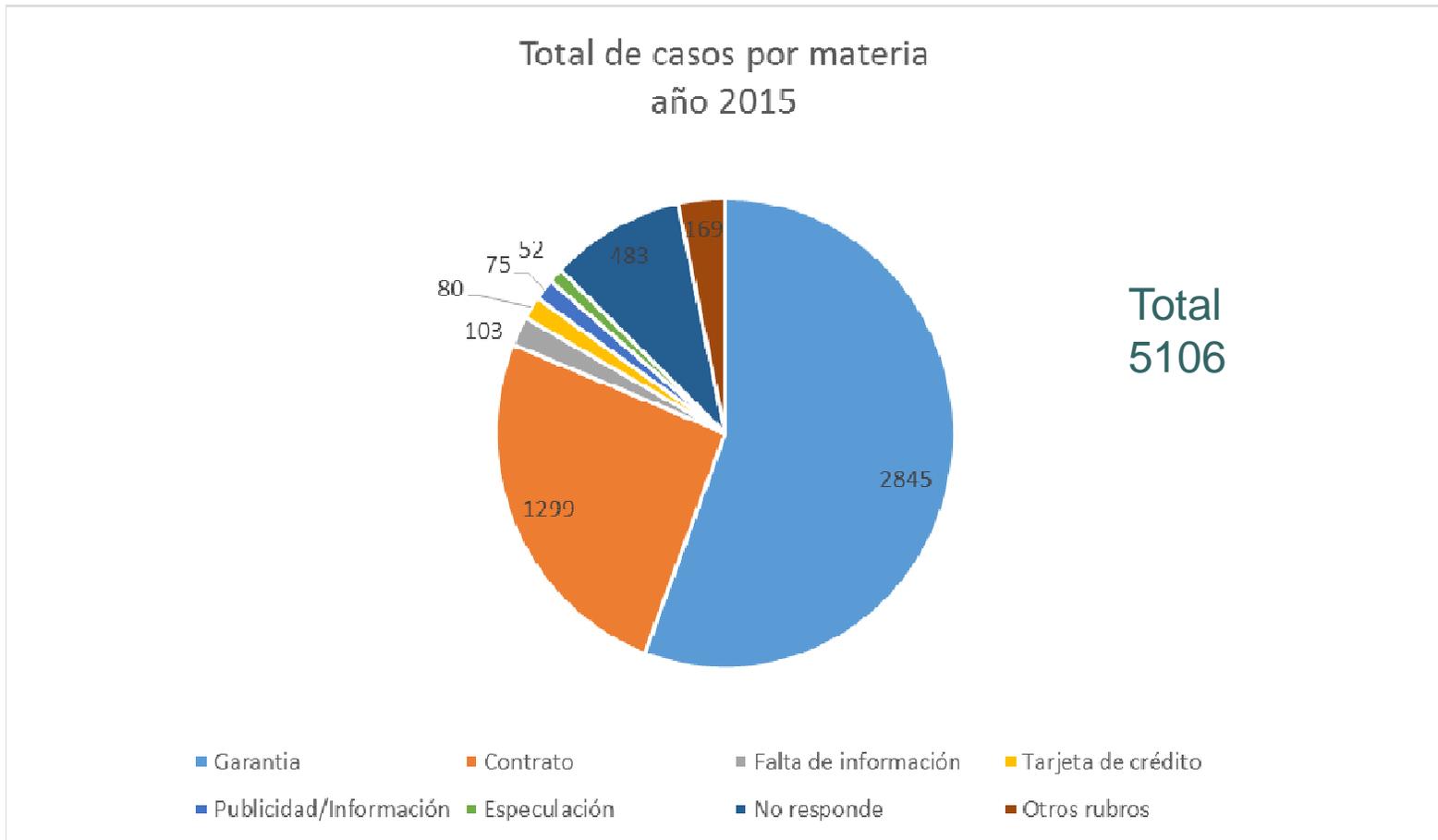
Documento de identidad
Personería Jurídica
Poder
Patente Comercial



Visualización
Negociación
Seguimiento

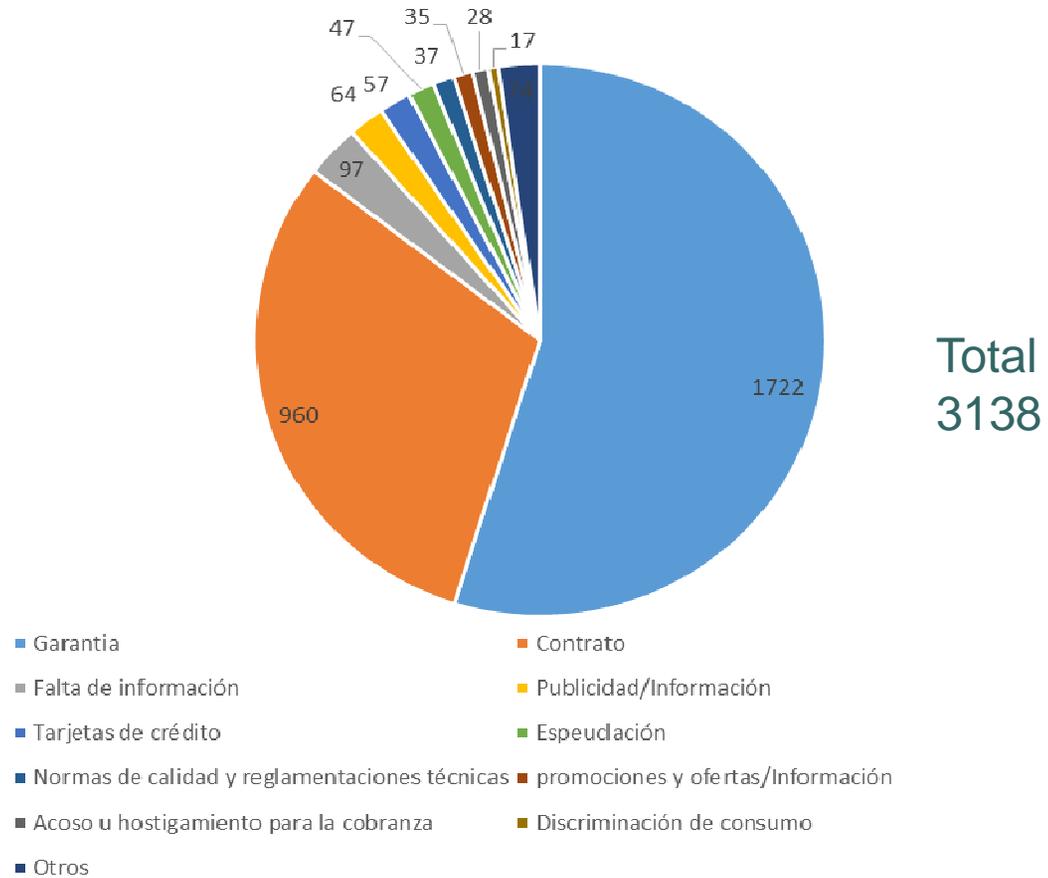


Algunas Estadísticas (año 2015)



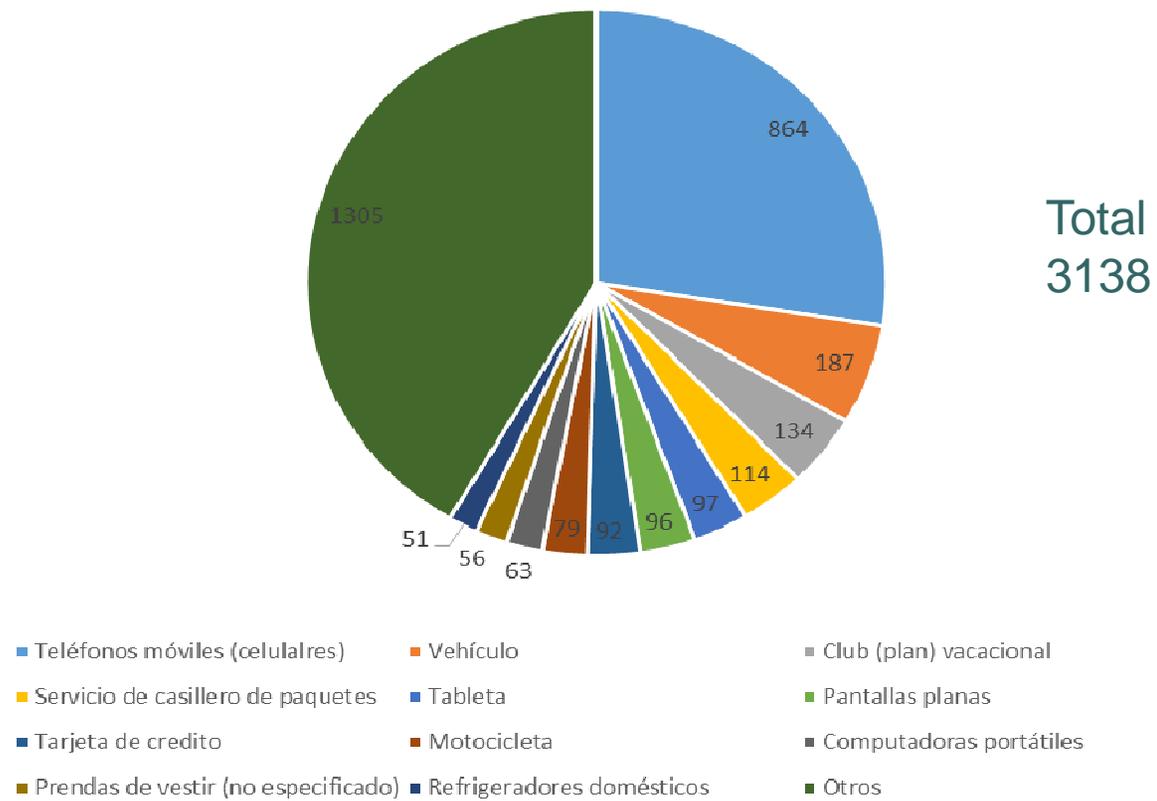


Cantidad de denuncias según materia, año 2015





Cantidad de denuncias según bien o servicio, año 2015





GARANTÍA



GARANTÍA

- Es un deber del comerciante. (artículo 34 Ley 7472 y 89 del reglamento).
- Plazo mínimo de 30 días hábiles desde la entrega del bien o la prestación del servicio al consumidor, salvo que contractualmente se estipule un plazo mayor. (Artículo 104 reglamento).
- Debe constar por escrito en factura o documento aparte. (Artículo 105 del reglamento).
- Solo podrá limitarse en bienes desnaturalizados (que no cumplan con la función normalmente prevista) y se debe informar de previo. (Artículo 106).



Contenido del documento de garantía: (art 107 Reglamento)

- Alcance (territorio)
- Duración (plazo)
- Condiciones (limitaciones que NO la desnaturalicen)
- Personas físicas o jurídicas que las extienden y son responsables (comerciante o proveedor)
- Procedimiento para hacerla efectiva



Muchas gracias