

Dirección de Apoyo al Consumidor



Plataforma de Atención al Consumidor



Conozca cómo interponer una denuncia



Ingrese a la página www.consumo.go.cr, en el apartado “Trámites y Servicios” y seleccione la opción Denuncias.



Lea el Menú sobre cuáles casos pueden ser tramitados.



Revise los requisitos para poner una denuncia y lea el manual de uso del sistema.



Digitalice todos los documentos de prueba.



Ingrese al apartado “Haga su Denuncia Aquí” 



Regístrese en el sistema con un correo electrónico y complete el formulario web de interposición de denuncia.

Para mayor información:

Llame al 800-CONSUMO (800-266-7866)

Diríjase a la página: www.consumo.go.cr



PASOS PARA REGISTRARSE EN EL SISTEMA Y COMPLETAR EL FORMULARIO DE DENUNCIA WEB

Regístrese en el Sistema: Llene la información personal que se le solicita, señale un correo electrónico y su contraseña.



¡Recuerde que debe conservar la contraseña para ingresar al sistema y consultar el avance de su denuncia!.

Ingrese al Formulario utilizando su identificación y la contraseña creada en el paso anterior.

Ingrese los datos e información solicitada de la persona que presenta la denuncia.



¡Recuerde que debe ser un consumidor final para presentar una denuncia en esta vía!

Ingrese los datos e información solicitada de la persona o empresa en contra de la cual se presenta la denuncia.

Complete la información solicitada sobre el bien o servicio objeto de la denuncia y su petitoria o pretensión (lo solicitado).



¡Recuerde que no se puede solicitar en esta vía, indemnización por daños y perjuicios, ejemplo: gastos en que haya incurrido la persona consumidora producto del incumplimiento!

Exponga una breve reseña de los hechos denunciados, indicando qué tipo de contratación realizó con la empresa denunciada y las fechas exactas en que por primera vez tuvo conocimiento de cada uno de los incumplimientos denunciados.



¡Recuerde que en esta vía no se admiten denuncias contra servicios públicos o telecomunicaciones!.

Adjunte los documentos de prueba previamente digitalizados, para esto debe elegir la opción "SELECCIONE LOS DOCUMENTOS", luego elija el archivo que desea adjuntar a la denuncia y al terminar marque "CARGAR".

Descargue el formulario siguiendo las instrucciones.

Una vez cargado el CASO el sistema le presentará un mensaje, revise su correo electrónico señalado, ahí se le notificará el número de caso asignado a la denuncia.



¡Recuerde que debe revisar periódicamente el correo electrónico, pues ahí se le comunicarán todas las actuaciones del expediente!