



Acceso a la  
**Justicia**

PROCEDIMIENTO  
DE CONCILIACIÓN  
SUNDDE



# Procedimiento de Conciliación ante la Sundde para la protección al consumidor

# 2

## ***Acceso a la Justicia responde:***



¿Qué puedo hacer si compré un producto o contraté un servicio que resulta deficiente y el comerciante se niega a responderme o devolverme lo pagado?

- ✓ Para que inicie el Procedimiento de Conciliación deberás presentar una denuncia por escrito ante este ente público reseñando cómo ocurrieron los hechos, sin que requieras de la asistencia o representación de un abogado.
- ✓ Este procedimiento se celebrará siempre que la causa se refiera a la reposición o reparación del producto o servicio al valor actual; la devolución del precio o la contraprestación pagada por la persona; o que el proveedor cumpla con la prestación ofrecida en una relación de consumo, la solicitud de información requerida por la persona o entregue las facturas en las ventas realizadas o en los servicios prestados.
- ✓ Dicho procedimiento, si bien no se encuentra en la legislación vigente, se conoce que es aplicado por la Administración Pública siguiendo las normas de la derogada Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios.



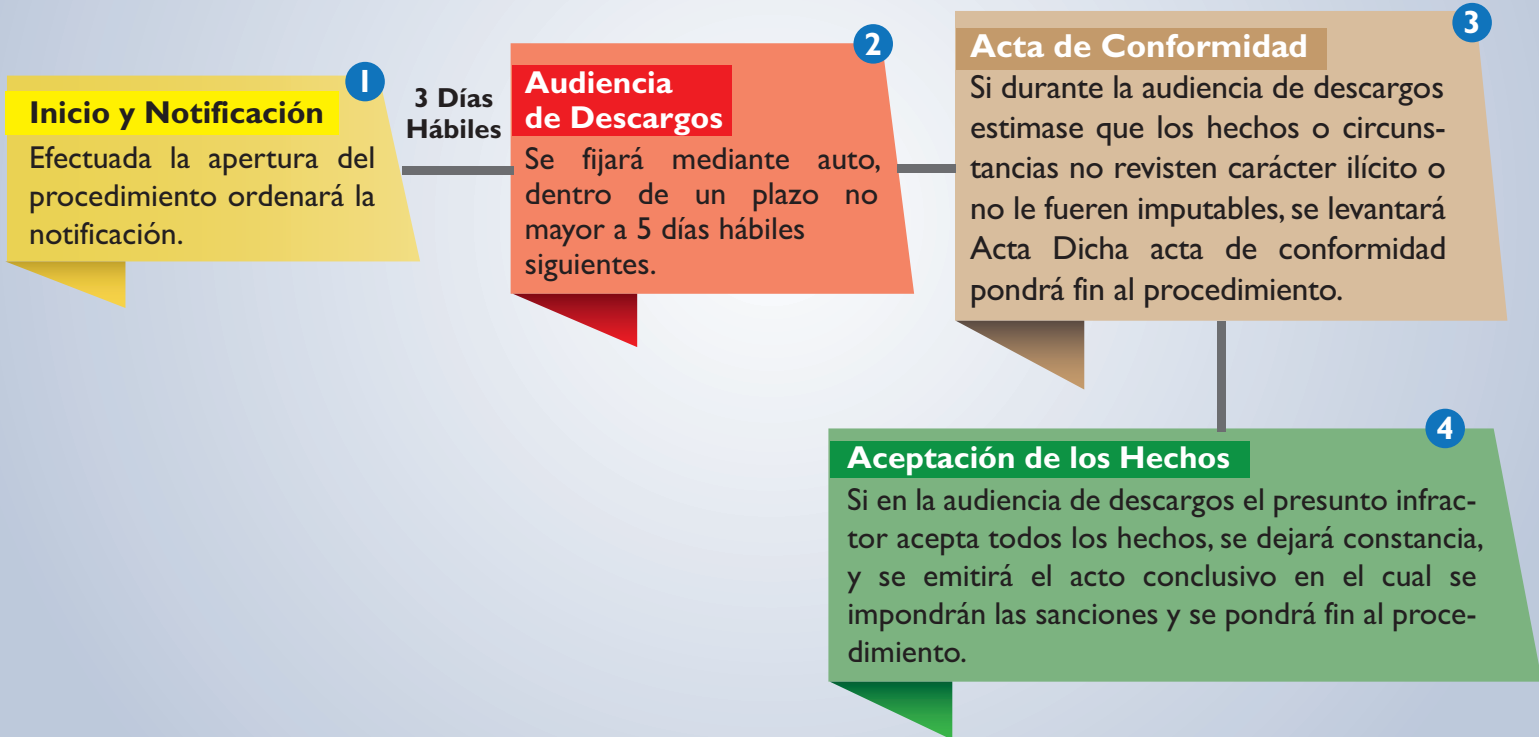


## ¿Cómo es el procedimiento Sancionatorio de la SUNDEE?

# 4



## Procedimiento Sancionatorio (I) **Acceso a la Justicia**



5

**Descargo Parcial**

Cuando en la audiencia de descargos resulte la admisión parcial de los hechos, se procederá a emitir un acta de descargo parcial, en la cual diferenciará los hechos reconocidos y aquellos que no. En el acta de descargo parcial se declarará la terminación del procedimiento respecto de los hechos reconocidos. Los hechos no reconocidos continuarán el procedimiento.

6

**Lapso Probatorio**

En un lapso de 5 días hábiles para la evacuación de pruebas que hayan sido promovidas en prórroga de hasta 10 días hábiles más el término de la distancia y casos especiales.

7

**Decisión**

Se dispondrá de un plazo de 10 días continuos para emitir la decisión, prorrogable por 10 días.

## Acto Conclusivo

Terminado el procedimiento el funcionario competente dictará la decisión mediante un acto redactado en términos claros, precisos y lacónicos, sin necesidad de narrativa, ni transcripciones de actas, ni documentos que consten en el expediente, Si del procedimiento se evidenciaran elementos que presupongan la existencia de la comisión de delitos de orden público, el acto conclusivo indicará tal circunstancia, y el funcionario actuante ordenará la remisión de una copia certificada del expediente al Ministerio Público.

## Ejecución Voluntaria de la Sanción

Los actos administrativos dictados por la funcionaria o el funcionario competente, que recaigan sobre particulares, deberán cumplirse de manera voluntaria dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su notificación.

## Notificación de multas

8

En los casos de multa, se acompañará la notificación con la correspondiente planilla de liquidación, a fin de que la infractora o el infractor proceda a pagar dentro de los quince días (15) continuos, contados a partir de la fecha de notificación. Transcurrido dicho lapso sin que la multa fuere pagada, la planilla de liquidación tendrá fuerza ejecutiva. A partir del día siguiente del vencimiento del lapso para que el infractor o infractora dé cumplimiento a la sanción impuesta, comenzarán a causarse intereses de mora, calculados sobre la base de la tasa máxima para las operaciones activas que determine el Banco Central de Venezuela.

9

La SUNDEE tramitará de forma inmediata al incumplimiento de la sanción, el cobro judicial de las multas no pagadas por los sujetos de aplicación, a través del procedimiento breve previsto en la ley que regula la jurisdicción contencioso administrativa.

10

## Ejecución Forzosa

Cuando la ejecución voluntaria a que refiere el artículo anterior no se realizare, la SUNDEE procederá a su ejecución forzosa. Cuando la decisión declare la sanción de comiso y éste haya sido ejecutado previamente como medida preventiva, se considerará que ha operado la ejecución del acto.

## Oficinas de Atención al Público y Números Telefónicos (I)



- **Caracas – Venezuela.** Av. Libertador, C.C. Los Cedros, PB., Apartado Postal 1050. . 02127053100 y Av. Principal El Bosque, entre Av. Arboleda y Av. Francisco Solano. Urb. El Bosque.

- **Amazonas:** Av principal La Florida, edificio PDV Gas Comunal. 1er piso, frente ADL. Ciudad: Puerto Ayacucho.

- **Anzoátegui:** Av. Jorge Rodríguez, Centro Comercial Géminis 1, local 7A y 7B, piso 2. Ciudad: Barcelona. Teléfono: 02812741877.

- **Apure:** Edificio Palacio de los Barbaritos, P.B., entre calle 5 de Julio y 19 de Abril. Ciudad: San Fernando de Apure. Teléfono: 02473415530.

- **Aragua:** Av. Constitución, Centro Comercial Colonial, local Nro. 16 (al lado del Terminal de Pasajeros). Ciudad: Maracay.

- **Barinas:** Av. Rómulo Gallegos, Ministerio del Poder Popular para la Mujer y la Igualdad de Género. Ciudad: Barinas. Teléfono: 02732231305.

- **Bolívar:** Calle Libertad, Casa Casalta Gruber, Sector Casco Histórico. Ciudad: Ciudad Bolívar. Teléfono: 02856326011.

- **Carabobo:** Av. Michelena, Zona Industrial Carabobo, Centro Comercial Ara, Nave “C”, Entrada Sur, local 79-160. Sede del Ministerio del Poder Popular para el Comercio. Ciudad: Valencia.

- **Cojedes:** Av. Principal, Urbanización Aeropuerto, Edificio Aeropuerto Ezequiel Zamora, Local 05, P.A. Ciudad: San Carlos.

- **Delta Amacuro:** Av. Casacoima, cruce con calle Pedernales, edificio Don Angel, P.B. Ciudad: Tucupita.

- **Falcón:** Zona Franca Industrial de Paraguana, Av. Bolívar, Mezeta de Guaraná, oficina A6-A7, Punto Fijo. Ciudad: Falcón. Teléfono: 02692442005.

- **Guárico:** Final de la Av. Bolívar, Centro Comercial Vía Veneto, Piso 2, Oficina 46, al lado de la Notaría Pública. Ciudad: San Juan de los Morros. Teléfono: 02464322499.



## Oficinas de Atención al Público y Números Telefónicos (2)



- **Lara:** Centro Comercial El Recreo, Av. Libertador entre calle 33 y 34, oficina 56 y 57, segundo nivel. Ciudad: Barquisimeto. Teléfono: 02514467811.

- **Mérida:** Edificio Hermes, Palacio de Justicia, Piso 5. Ciudad: Mérida. Teléfono: 02742512820.

- **Miranda:** Av. Principal de los Cortijos de Lourdes, 2da. Transversal, Edificio Colombeia, INCE, Piso 1, oficina 17. Ciudad: La Gran Caracas. Teléfono: 02122355625. Estación del Metro “Alí Primera”, Centro de la Economía Comunal, local PB – 07. Ciudad: Los Teques. Estación del Ferrocarril Ezequiel Zamora, local Nro. 9, (al lado de la Oficina del SAIME). Ciudad: Cúa.

- **Nueva Esparta:** Sector Los Robles, Av. Jovito Villalba, Centro Artesanal Gilberto Menchini, Local N° 24, Ciudad: Porlamar. Teléfono: 02952670366.

- **Portuguesa:** Av. 34, entre calle 29 y 30, edificio Gómez López, P.B. y piso 1, locales N° 2 y 5. Ciudad: Acarigua. Teléfono: 02556214608.

- **Sucre:** Av. Santa Rosa, Edificio Profesional Arda, Piso 1, Oficina N° 03. Ciudad: Cumaná. Teléfono: 02934410511.

- **Táchira:** Barrio Obrero, Calle 11 Entre carrera 22 y 23, Edificio MICROTAC, Piso 2. Ciudad: San Cristóbal. Teléfono: 02764242259.

- **Trujillo:** Calle 11, entre avenida 5 y 6, Edificio La Muralla, Piso 1, Oficina 1, Frente a la Plaza San Pedro. Ciudad: Valera. Teléfono: 02712313910.

- **Vargas:** Av. Carlos Soublette, Sede de la Prefectura, P.B., antes del Seguro Social, Maiquetía. Ciudad: La Guaira. Teléfono: 02713314090.

- **Yaracuy:** Av. 4, entre calle 21 y 22, al lado del Paseo Guayabal. Ciudad: San Felipe. Teléfono: 0254-2312850.

- **Zulia:** Centro Comercial Aventura, Local A-3, entre avenida 12 y 13 con calle 74 y 75, Sector Tierra Negra, Ciudad: Maracaibo. Teléfono: 02617987316.

<http://www.superintendenciadepreciosjustos.gob.ve/>



Acceso a la  
**Justicia**