



## GUIA PARA SUBIR UN DOCUMENTO A UN CASO DIGITAL

### Paso 1:

Digitalice el documento ya sea escaneado o por fotografía.



### PASO 2- Ingrese a la pagina

<https://www.consumo.go.cr/>

### PASO 3- Seleccione trámites y servicios



Dirección: Oficentro ASEBANACIO, Llorente de Tibás, Avenida 45  
Teléfono: 800-CONSUMO (800-2667866)  
web: [www.consumo.go.cr](http://www.consumo.go.cr)  
Apartado Postal: 10216-1000 San José, Costa Rica



## PASO 4- Seleccione Denuncias

Inicio | Trámites y servicios

Trámites y Servicios

La Dirección de Apoyo al Consumidor pone a disposición los siguientes trámites y servicios, aquí encuentre como solicitar los trámites y servicios. Algunos de ellos tienen la posibilidad de hacerse en línea, para otros deberá descargar el formulario, todos cuentan con una guía que incluye los pasos y requisitos necesarios para cada certificación, registro o autorización, así como los formularios que deben ser completados para realizar la solicitud.

También, si usted se encuentra disconforme con algún servicio o trámite que ofrece nuestra institución o tiene alguna sugerencia sobre cómo podemos mejorar, tenemos a su disposición el formulario de quejas y sugerencias, no dude en utilizarlo.



## Paso 5- Lea la información, revise los manuales

### ¿Qué es una Denuncia?

Una denuncia en materia de Consumo es un escrito en el que una persona pone en conocimiento de la Administración Pública de la comisión de una infracción administrativa en materia de consumo, la cual puede tener pretensión patrimonial o no.



- ▼ ¿Qué casos pueden ser tramitados?
- ▼ ¿Quién puede Denunciar? (art. 2 LPDDEC)
- ▼ ¿Quién puede ser Denunciado?
- ▼ Algunos ejemplos de ¿qué casos NO PUEDEN ser tramitados?

- ▼ Requisitos mínimos para interponer una denuncia
- ▼ Manual de uso del sistema de denuncias
- ▼ Video inductivo
- ▼ Preguntas frecuentes

\* Si está seguro de que desea presentar su denuncia revise los requisitos mínimos para interponer una denuncia y el manual de uso del sistema de denuncias\*



Dirección: Oficentro ASEBANACIO, Llorente de Tibás, Avenida 45  
Teléfono: 800-CONSUMO (800-2667866)  
web: [www.consumo.go.cr](http://www.consumo.go.cr)  
Apartado Postal: 10216-1000 San José, Costa Rica



Paso 6- Si está seguro que la queja corresponde aquí. Seleccione en "Haga su denuncia Aquí" o quiere ver su expediente vía web.

" Si está seguro de que desea presentar su denuncia revise los requisitos mínimos para interponer una denuncia y el manual de uso del sistema de denuncias"



Haga su denuncia **AQUI**

Paso 7- Si no se ha registrado, Regístrese. Ingrese su número de cedula como esta en el documento de identidad y la contraseña, elegida o generada por el sistema al darle olvide contraseña. Si el correo no es correcto o le da algún error contáctenos 2549-1400

The screenshot shows the MEIC (Ministerio de Economía, Industria y Comercio) website interface. At the top is the MEIC logo. Below it, the text reads: "Si desea presentar una denuncia **Regístrese**". Underneath, it says "Para usuarios ya registrados indique lo siguiente:". There are two input fields: "Identificación" and "Contraseña". Below these fields is a blue button labeled "INGRESAR". At the bottom of the form area, there are two buttons: "SIN FIRMA DIGITAL" and "CON FIRMA DIGITAL". A link for "¿Olvidó su contraseña?" is also visible.

Dirección: Oficentro ASEBANACIO, Llorente de Tibás, Avenida 45  
Teléfono: 800-CONSUMO (800-2667866)  
web: [www.consumo.go.cr](http://www.consumo.go.cr)  
Apartado Postal: 10216-1000 San José, Costa Rica



Paso 8–El sistema le despliega en la pantalla donde aparece el número de expediente, número de caso título y estado del mismo, el número de caso está en azul debe posicionarse sobre este y darle doble click para ingresar al mismo.

#### Denuncias en proceso como Funcionario del MEIC

Mostrar

Si desea realizar una búsqueda por número de caso indique CAS-### (Ej. CAS-02222)  
Si desea realizar una búsqueda por número de expediente indique Año-### (Ej. 2015-999)

# Expediente	# Caso	Resumen	Fase del proceso	Status
	<a href="#">CAS-07107-X0V5B9</a>		Conciliación	ACTIVO

Paso 9– El sistema lo remite a la sección 4 (ADJUNTAR DOCUMENTOS), ahí puede subir el documento de la misma manera que subió las demás pruebas y el formulario, como se describe a continuación.

Denuncias

Paso 1: Datos del Denunciante | Paso 2: ¿A quién denunció? | Paso 3: Denuncia | Paso 4: Adjuntar Documentos

**IMPORTANTE: Pasos para proceder con la valoración de la denuncia:**

- Si NO posee firma digital:
  - Debe de descargar el formulario de la denuncia.
  - Imprimir el formulario.
  - Firmar manualmente el formulario.
  - Escanear el formulario.
  - Adjuntar el formulario firmado a este registro de denuncia.
- Si posee firma digital:
  - Debe de descargar el formulario de la denuncia.
  - Firmar digitalmente la denuncia.
  - Adjuntar el formulario a este registro de denuncia.

\* RECUERDE: Debe de conservar los documentos originales y aportarlos cuando se le sean solicitados en la audiencia.  
Favor adjuntar la factura, la garantía, identificación vigente por ambos lados, y en caso de que proceda contrato u otros documentos.

Favor adjuntar la factura, la garantía, identificación vigente por ambos lados, y en caso de que proceda contrato u otros documentos.

Seleccione los documentos

Origen	Nombre de Archivo	Descripción	Descargar	FechaCreacion
Otro Documento de SOLICITUD	2015-583 2015-584 2015-862_firmado.PDF	2016 - 26 - OTR	<a href="#">Descargar</a>	13/04/2016

Dele click al botón seleccione los documentos, éste desplegara una ventana para que usted seleccione el documento que ya había digitalizado.

Dirección: Oficentro ASEBANACIO, Llorente de Tibás, Avenida 45  
Teléfono: 800-CONSUMO (800-2667866)  
web: [www.consumo.go.cr](http://www.consumo.go.cr)  
Apartado Postal: 10216-1000 San José, Costa Rica



Elegir archivos para cargar

Nombre	Fecha de modifica...	Tipo	Tamaño
CONTROL CORRESPONDENCIA	21/10/2016 11:45 a...	Carpeta de archivos	
Formularios	15/07/2016 02:19 ...	Carpeta de archivos	
ProteccionConsumidor-EcosistemaDigital	06/10/2016 10:17 a...	Carpeta de archivos	
Acta archivo (art 147)	08/09/2015 09:16 ...	Documento de Mi...	21 KB
Acuerdo de Compromiso Mayanuz	12/05/2016 04:03 ...	Documento de Mi...	63 KB
APP - MEIC	12/12/2014 09:00 a...	Acceso directo a l...	1 KB
audiencias de enero al 20 de mayo	20/05/2016 12:35 ...	Hoja de cálculo d...	9 KB
Banco Popular - Inicio	21/09/2016 09:59 ...	Acceso directo a s...	1 KB
Boleta sacar equipos ELODIA (002)	13/10/2016 02:42 ...	Documento de Mi...	36 KB
Boleta Transporte 2015	06/04/2016 07:38 a...	Hoja de cálculo d...	43 KB
Boleta Transporte 2016	28/10/2016 08:27 ...	Hoja de cálculo d...	61 KB
CAFÉ 2-7-2016	27/06/2016 12:26 ...	Hoja de cálculo d...	10 KB
clausulas abusivas	04/08/2016 03:54 ...	Hoja de cálculo d...	10 KB
CONSECUTIVOS - Acceso directo	05/07/2016 01:59 ...	Acceso directo	2 KB
CORPORACION MOTORETEC PODERESPE...	18/07/2016 10:29 ...	Adobe Acrobat D...	737 KB
CRM Planeswiter	15/07/2016 10:32 ...	Acceso directo a c...	1 KB

  

Origen	Nombre de Archivo	Descripción	Descargar
Otro Documento de SOLICITUD	2015-583 2015-584 2015-862_firmado.PDF	2016 - 30 - OTR	<a href="#">Descargar</a>
Otro Documento de ACTAS DE	2015-862-EXP.pdf	2015 - 29 - OTR	<a href="#">Descargar</a>

Seleccione el documento y dele abrir, esto le remitirá al sistema donde usted debe asegurarse si es el documento que desea subir. Si es el correcto seleccione cargar.

- **Adjuntar el formulario a este registro de denuncia.**

\* RECUERDE: Debe de conservar los documentos originales y aportarlos cuando se le sean solicitados en la audiencia.  
Favor adjuntar la factura, la garantía, identificación vigente por ambos lados, y en caso de que proceda contrato u otros documentos.

Favor adjuntar la factura, la garantía, identificación vigente por ambos lados, y en caso de que proceda contrato u otros documentos.

Seleccione los documentos 1 archivo(s) en cola.

Acta archivo (art 147).docx (application/vnd.openxmlformats-officedocument.wordprocessingml.document) - 20.89 kb (Pendiente)	<a href="#">Eliminar</a>	<a href="#">Cargar</a>
--	--------------------------	------------------------

El sistema cargara el documento y al estar al 100 % generara un número, por ejemplo: "2016-XX-OTR" que indica que está bien cargado. Esto se puede repetir cuantas veces sea necesario.

Dirección: Oficentro ASEBANACIO, Llorente de Tibás, Avenida 45  
Teléfono: 800-CONSUMO (800-2667866)  
web: [www.consumo.go.cr](http://www.consumo.go.cr)  
Apartado Postal: 10216-1000 San José, Costa Rica