



Gobierno de
EL SALVADOR
UNÁMONOS PARA CRECER

Defensoría del Consumidor

DEFENDIENDO SUS DERECHOS
2005 - 2015

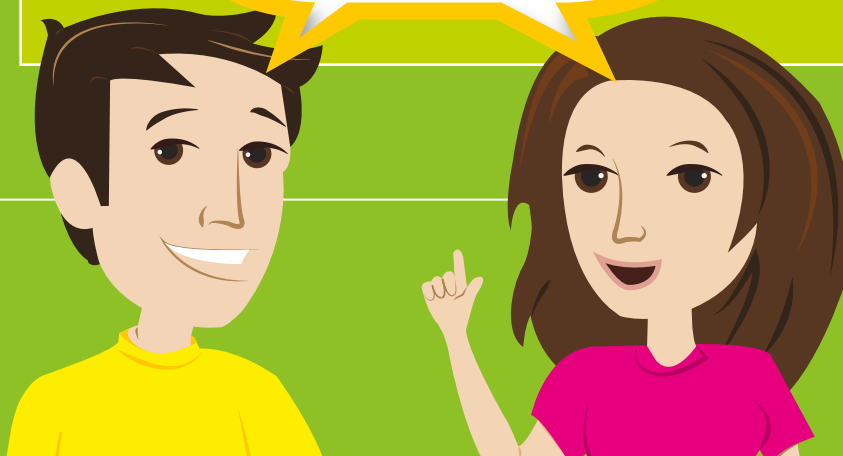


A B E C E D A R I O

Cartilla de Derechos de las Consumidoras y Consumidores



**¡Para el
Buen Vivir!**





Defensoría del Consumidor

DEFENDIENDO SUS DERECHOS

2005 - 2015

GOBIERNO DE
EL SALVADOR
UNÁMONOS PARA CRECER

A B C E D A R I O

Cartilla de Derechos de las Consumidoras y Consumidores

¡Para el Buen Vivir!

CRÉDITOS

PRODUCCIÓN Y EDICIÓN

Yanci Guadalupe Urbina González
Presidenta Defensoría del Consumidor

Julio César Osegueda Navas
Director Centro de Solución de Controversias

Fausto Ernesto Valladares Portillo
Jefe Unidad de Comunicaciones

Sandra Margarita Portillo
Colaboración

Diseño e Ilustración
Estudio Gráfico

Salvador Sánchez Cerén
Presidente de la República
Gobierno de El Salvador

Defensoría del Consumidor
Antiguo Cuscatlán 2014

Se permite la reproducción total o parcial de este documento siempre y cuando se cite la fuente.

No se permite la reproducción para fines comerciales.

CONTENIDO

Presentación	4
A Agua potable. Derechos y deberes como usuario o usuaria.	7
B Buen vivir, información útil en servicios turísticos.	13
C ¡Conocer es saber! Medios alternos de solución de conflictos de consumo.	19
D Derechos básicos de las consumidoras y consumidores.	25
E Energía eléctrica: ¡ojo con los detalles!.	29
F Servicios Financieros: todo lo que usted debe saber.	35
G Garantías, bienes muebles y electrodomésticos. Información a tomar en cuenta.	45
H Hablemos de Telecomunicaciones: roaming de voz y datos, wifi, mensajes y otros servicios.	51
I Inmuebles y viviendas: lo que debe saber cuando compra vivienda usada, nueva o en planos.	57

PRESENTACIÓN

La **Defensoría del Consumidor**, comprometida con la promoción y protección de derechos de las personas consumidoras a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores, comparte con la ciudadanía un compilado de derechos en materia financiera, inmobiliaria, agua, energía, telecomunicaciones, bienes muebles y servicios turísticos.

El **ABECEDARIO, Cartilla de Derechos** ha sido diseñado para ser una guía didáctica que facilita a consumidores y consumidoras, conocer y perfeccionar el conocimiento y ejercicio de derechos ante los proveedores como un instrumento que contribuye al **Buen Vivir**.

También proporciona información sobre el procedimiento para interponer una denuncia y cómo hacer uso de los medios alternos de solución de conflictos de consumo.

En 2015, **La Defensoría** arriba a los primeros **10 años**. Esta **Cartilla de Derechos**, es una expresión de celebración de este primer lustro de servicio y un renovado compromiso con las personas consumidoras, a quienes invita a leer, conocer y ejercer sus derechos.

A todas y todos, muchas gracias.

Yanci Urbina

Defensoría del Consumidor
¡ 10 años protegiendo sus Derechos !
¡ Unámonos para crecer !

Agua potable, Derechos y deberes como usuario o usuaria.



A



A

Agua potable. Derechos y deberes como usuario o usuaria.



En El Salvador, los servicios de agua potable son suministrados por:

- Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA),
- Empresas municipales de economía mixta descentralizadas,
- Algunas municipalidades en forma directa
- Organizaciones no gubernamentales
 - Juntas administradoras comunales
 - Empresas privadas con sistemas autoabastecidos.

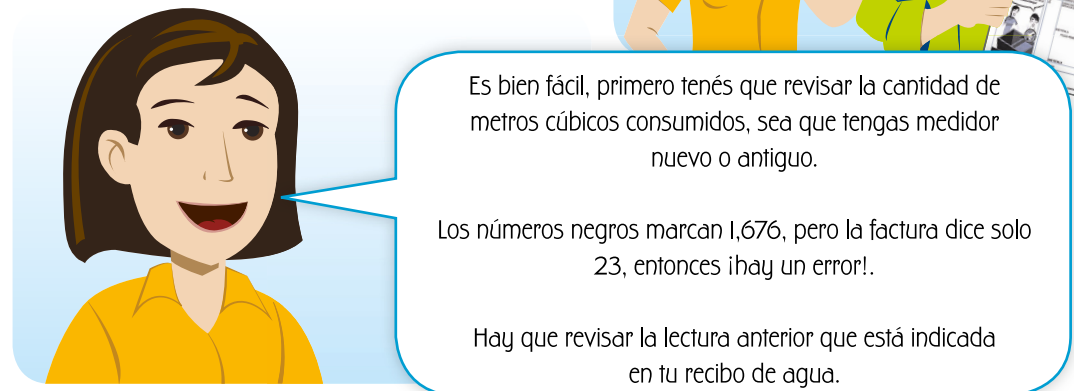
Hola Inocencio, ¿Cómo estás?

Hola Prudencia, muy bien gracias un poco sorprendido por el cuentón de agua de este mes, no me lo explico, ¿crees que debería poner el reclamo con mi proveedor?

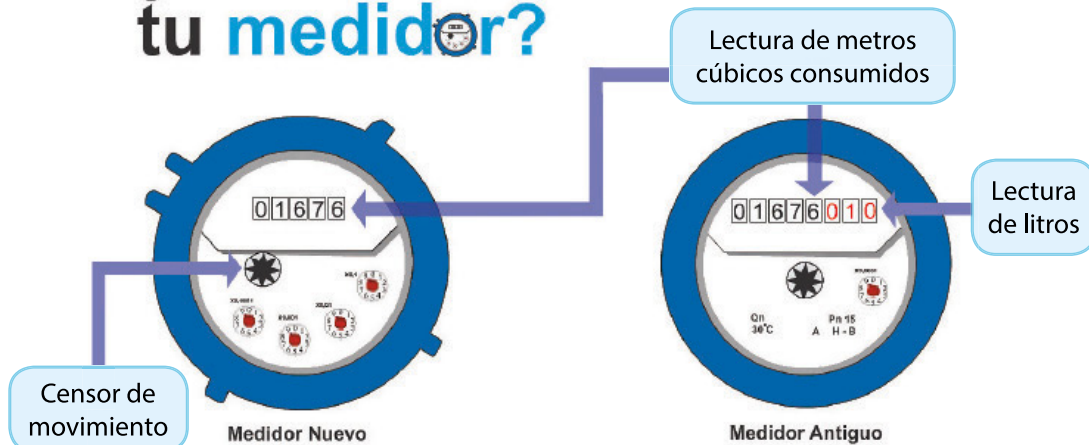
Veamos, yo tuve el mismo problema hace unos meses y acudí a la **Defensoría del Consumidor**, ahí me explicaron que en esos casos antes de poner el reclamo debemos identificar qué es lo que está ocasionando el alto consumo.

¿Pero cómo puedo saber?





¿Cómo leer tu medidor?



- Los Metros Cúbicos consumidos se pueden ver en los números negros que marca el medidor, en el caso de los medidores "viejos" los números rojos marcan los litros.
- El censor de movimiento indica el flujo de agua que pasa por la cañería hacia la vivienda.

LECTURA ACTUAL 00001676

LECTURA ANTERIOR 0001653

CONSUMO DEL MES 000023

TARIFA RESIDENCIAL

Ah bueno... la lectura anterior marca 1,653

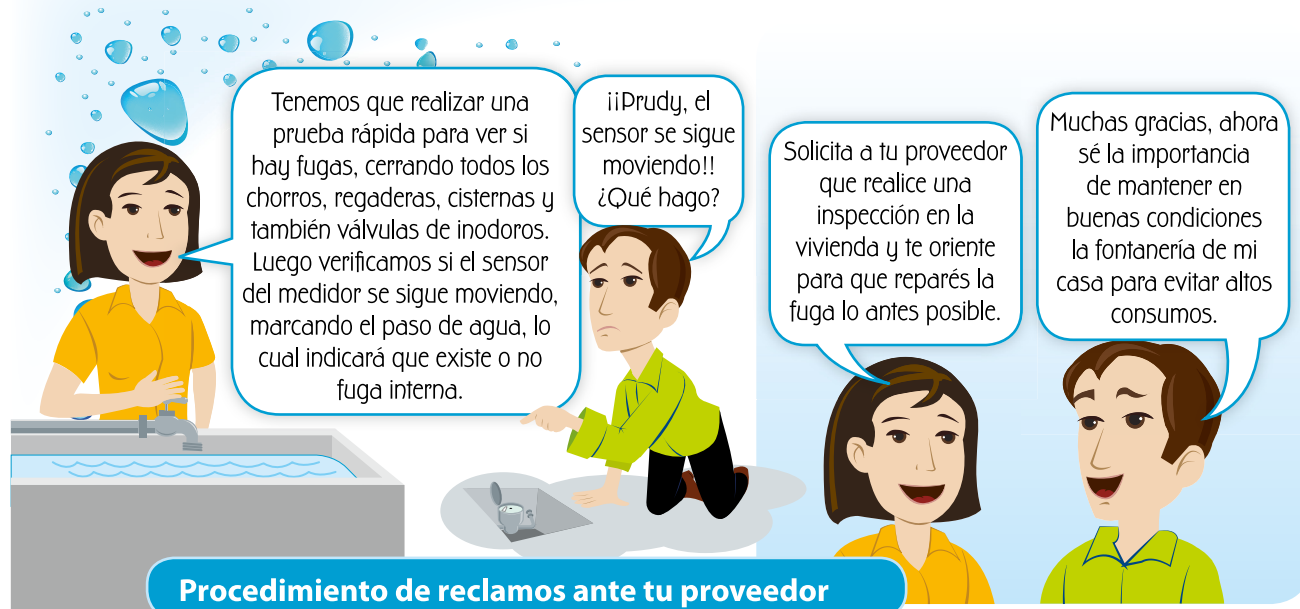
A 1,676 réstale 1,653, te da 23, ése es tu consumo del mes y si coincide con el consumo que indica la factura, está bien.

Es probable que tu alto consumo se deba a problemas con tu medidor o a la existencia de fugas.

No creo que tenga fugas, en mi casa no hay ningún chorro que gotee y los inodoros no tienen desperfectos.

Tienes que recordar que las fugas no siempre son visibles, estas pueden ser ocasionadas por daños en tuberías internas de la casa y por eso es más difícil detectarlas.

! No sabía eso Prudy!. Y entonces ¿cómo hago para identificarlas?



Procedimiento de reclamos ante tu proveedor

Usted puede reclamar a su proveedor por escrito, vía teléfono u otros medios, por los siguientes motivos:

Incumplimiento de contrato

- Falta de instalación de válvulas, medidores y otros accesorios.
- Mal servicio o mala calidad de agua.
- Cañerías obstruidas.
- Nuevos servicios y reconexiones.

Cobros indebidos

- Error de lectura.
- Cobros sin lectura.
- Tarifa mal aplicada.
- Doble pago.
- Días facturados mayor al período mensual.

Documentos necesarios

- Copia de factura.
- Copia de DUI.
- Reclamo escrito y pretensión.

Recuerde solicitar a su proveedor, comprobante de recepción del reclamo, firmado y sellado. Si su proveedor es ANDA, usted puede realizar consultas o solicitar un servicio llamando al teléfono **915**.

Denuncia ante La Defensoría

En caso que su proveedor no resuelva satisfactoriamente su reclamo, también puede interponer denuncia en la **Defensoría del Consumidor**, que activará los medios alternos de solución de conflictos, que son gratuitos y confidenciales.

Documentos necesarios

- Copia de factura objeto del reclamo.
- Copia de reclamo ante proveedor de agua potable.
- Copia de DUI.
- Reclamo escrito y pretensión.

Información y asesoría:



Buen vivir, información útil en servicios turísticos.

B



B Buen vivir, información útil en servicios turísticos.



En principio, debemos saber que un operador de servicios turísticos es toda persona natural o jurídica que habitualmente proporciona, intermedia o contrata directa o indirectamente con el turista (consumidor o consumidora) la prestación de los servicios, y que se encuentre debidamente acreditado e inscrito en el Ministerio de Turismo y en el Registro de Comercio.

Previo a contratar servicios turísticos, es recomendable que tome en consideración lo siguiente:

Principales prácticas detectadas al contratar paquetes vacacionales

- a. Empleo de técnicas emocionales y de mercado que afectan los derechos de las y los consumidores, con el objetivo de lograr su fin.
- b. Presión psicológica para firmar los contratos, sin brindar la oportunidad de leerlos detenidamente.
- c. Inclusión de cláusulas abusivas en los contratos de afiliación de membresía.
- d. Solicitud de entrega de tarjetas de crédito o débito, con la excusa de verificar record o historial crediticio.
- e. Realización de cargos en concepto de cuotas o por el monto total del servicio, sin autorización del consumidor o consumidora y/o cobro de membresías ya cancelada.
- f. Al momento de utilizar los servicios en las empresas afiliadas e informadas por el proveedor, éstas no conocen al proveedor o ya no están afiliadas, por tanto, la membresía no es válida en dichas empresas, debiendo el consumidor o la consumidora cancelar la totalidad del costo por el servicio solicitado.

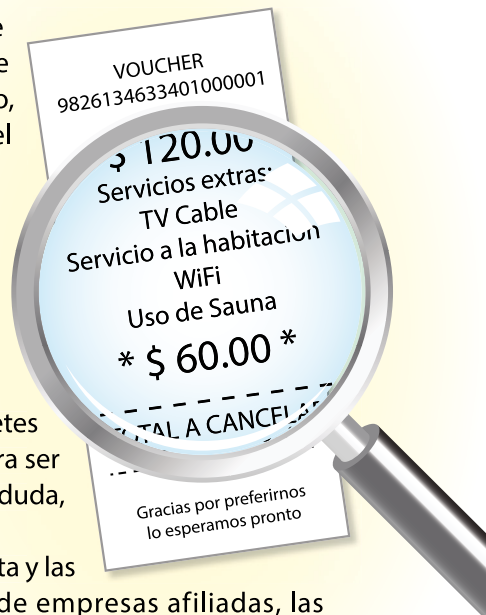
Por \$ 1.00 diario le damos un automovil full extras más el desayuno*

*(no incluye depreciación del vehículo, impuesto de circulación, \$ 100.00 dólares de pago de seguro, ni pago de propina en el hotel, etc, etc, etc.



Consejos prácticos

- No brindar a nadie sus tarjetas de crédito o débito, no le confíe el cuidado de las mismas a otra persona. Los documentos indispensables para verificar historial crediticio son DUI y NIT.
- En caso que el proveedor de servicios le realice un cargo sin su autorización, no firmar el voucher e impugnar el estado de cuenta de su tarjeta de crédito, con base a lo dispuesto en el Art. 25 de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito.
- Se recomienda antes de contratar, identificar cuáles serán los beneficios de la adquisición del paquete vacacional e investigar si los descuentos ofrecidos por lo proveedores son convenientes para usted y su economía.
- Lea detenidamente las condiciones del contrato.
- Tenga cuidado con las ofertas especiales de paquetes vacacionales, si la oferta parece demasiado buena para ser real, puede que sea un engaño o ardid; en caso de duda, absténgase de realizar transacciones comerciales.
- Pida por escrito la información relacionada con la oferta y las restricciones en la prestación del servicio, la lista de empresas afiliadas, las condiciones y los procedimientos para hacer efectivo el uso de los servicios.
- Solicite copia del contrato firmado por ambas partes.



Principales prácticas detectadas al contratar con agencias de viajes

- El proveedor no brinda información clara o completa sobre las restricciones al viajar.
- No se brinda copia de las reservas realizadas en hoteles por la agencia de viajes.
- No se brinda información clara sobre penalidad en caso que los consumidores o consumidoras cancelen sus viajes o reservaciones, deseen desistir o retractarse del servicio contratado, o si el boleto es reembolsable o transferible.

Consejos prácticos

- Evalúe la conveniencia de contratar con una agencia de viajes o de hacerlo directamente con una aerolínea.
- Consulte y compare los precios y las ofertas en el mercado.
- Solicite por escrito la información que detalla las características esenciales



del servicio contratado, sus derechos y las obligaciones contraídas por el proveedor y consumidor.

- Solicite al proveedor que le informe por escrito sobre la penalidad por anular servicios contratados y reservados (hoteles, excursiones).
- Infórmese y cerciórese sobre el precio final ofertado de los boletos de avión, tasas de aeropuerto, traslados entre aeropuerto y hotel, entre otros.
- Lea detenidamente el contrato y documentos anexos. Evite firmar de forma compulsiva.
- Infórmese previamente en las embajadas o consulados con respecto a los requisitos migratorios a cumplir en el país de destino.
- Conserve las facturas, folletos promocionales o documentos contractuales del servicio.



Principales prácticas detectadas al contratar servicios hoteleros

- Algunos proveedores se anuncian en internet ofreciendo facilidades para contratar por ese medio, no obstante, cuando los consumidores o consumidoras se acercan para hacer uso del servicio descubren que las instalaciones y condiciones son distintas a las ofertadas en la promoción divulgada.
- Realización de cargos por servicios no solicitados, no autorizados previamente por los consumidores.
- Incumplimiento de contrato. El proveedor cobra un precio superior al informado y pactado con la persona consumidora.

Consejos prácticos

- Antes de contratar, cotice precios, servicios y beneficios en los diferentes hoteles.
- Solicite por escrito la información que detalla las características esenciales del servicio, sus derechos y las obligaciones contraídas por el proveedor y consumidor.
- Cualquier ofrecimiento, pedirlo por escrito.
- Lea detenidamente el contrato y documentos anexos.
- Conserve las facturas, folletos promocionales o documentos contractuales del servicio.

¿Cómo ejercer sus derechos por problemas con paquetes vacacionales, agencias de viajes y servicios hoteleros?

- En caso de haber utilizado los servicios y existir incumplimiento o mal servicio, con base en lo dispuesto en Art. 4 Literales b), e), i) y Art. 24 de Ley de Protección al Consumidor, el primer paso es reclamar por escrito ante el proveedor, presentando carta con fecha, detalle de los hechos, lo que solicita (pretensión),

nombre y firma, dirección y teléfono donde puede ser notificado; solicite firma y sello de recibido, dejando así constancia del reclamo interpuesto. Si su reclamo no es atendido o no le resuelven, puede acercarse a la **Defensoría del Consumidor** llevando toda la documentación.

- b. Puede hacer uso del derecho de RETRACTO, con base en lo dispuesto en Art. 4 Literal p) y Art. 13-A de la Ley de Protección al Consumidor, siempre y cuando la contratación se haya originado fuera de las instalaciones del proveedor, a distancia, y no se hubiere perfeccionado por no haber transcurrido el plazo de 8 días, o no se hubiera empezado a hacer uso del bien, o el servicio no se hubiere empezado a prestar.

El ejercicio del derecho de retracto no estará sujeto a formalidad alguna, bastando que se acredite por escrito y que se pueda establecer fehacientemente la fecha en la que se comunicó al proveedor. La comunicación deberá hacerse en el domicilio del proveedor o en cualquiera de sus establecimientos y si éste rehusare aceptar la comunicación, el consumidor podrá acudir a la **Defensoría del Consumidor** a comunicar su deseo de hacer valer el derecho de retracto.

- c. En caso de haber contratado dentro de las instalaciones del proveedor y a la fecha no ha recibido el servicio, puede ejercer su derecho de DESISTIMIENTO con base en lo dispuesto en Art. 4 Literal p) y Art. 13 Inciso 4º de Ley de Protección al Consumidor, para lo cual deberá presentar solicitud por escrito ante el proveedor, y si éste rehusare aceptar la comunicación o no le resuelven en un tiempo prudencial (se recomienda esperar 5 días hábiles por respuesta), puede acudir a la **Defensoría del Consumidor** a comunicar su deseo de hacer valer el derecho de desistimiento.

¡Conocer es saber! Medios alternos de solución de conflictos de consumo.





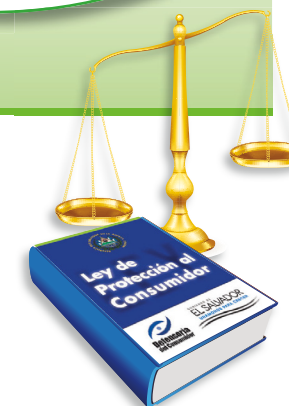
¡Conocer es saber! Medios alternos de solución de conflictos de consumo.



Los medios alternos de solución de conflictos son procedimientos en los cuales se da una negociación entre las partes para llegar a un resultado que satisfaga sus intereses, buscando que todos se beneficien de los acuerdos que se logren. Son “alternos”, precisamente porque representan una alternativa u opción en lugar de acudir al órgano judicial.

Los medios que prevé la ley para solucionar por estas vías los conflictos entre consumidores y proveedores son:

- El **avvenimiento**;
- La **conciliación**;
- La **mediación**; y,
- El **arbitraje**.



¿Qué es el **avvenimiento**?

Avenir es sinónimo de arreglar, convenir, ajustar, componer o congeniar. En este caso se busca avenir los intereses del consumidor y del proveedor que se encuentran enfrentados.

Es la primera búsqueda de acercamiento entre consumidor y proveedor, a fin de llegar a un arreglo o solución pacífica. Este **avvenimiento** se basará en razones de equidad, es decir, ecuanimidad, buen criterio o conciencia, sin aplicar necesariamente criterios técnicos o jurídicos.

¿En qué consiste la **conciliación**?

La conciliación es un mecanismo a través del cual, dos o más personas tratan de lograr por sí mismas la solución de sus diferencias con la ayuda de un funcionario denominado conciliador, quien actúa como tercero neutral y procura acercar los intereses de las partes.

AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN



¿Quién es el conciliador y cuál es su función?

La negociación es asistida por un “conciliador”, quien es una funcionaria o funcionario facultado por la Defensoría para procurar de manera imparcial que las partes pongan fin a sus diferencias por medio de un acuerdo, debiendo en el momento que considere oportuno emitir opinión sobre una solución equitativa y justa al conflicto.

¿Qué es la mediación?

La mediación constituye otro medio para lograr un acuerdo rápido y económico en términos de tiempo, dinero y esfuerzo. A la mediación se le llama un “método no adversarial”, porque a diferencia del proceso judicial, en ella las partes no se consideran adversarios ni se busca que alguien gane y otro pierda, no se está compitiendo, sino que se busca lograr una solución práctica que satisfaga las necesidades e intereses de los participantes.

¿Qué es el arbitraje?

El arbitraje es un mecanismo por medio del cual las partes involucradas en un conflicto otorgan el poder de decidir la solución a un tercero ajeno al problema, denominado árbitro, para que éste emita una decisión denominada laudo arbitral.

A diferencia de la mediación y la conciliación, en las cuales son las partes quienes arriban a una solución, únicamente “asistidas” por un tercero que es el conciliador o mediador, en el arbitraje es éste tercero denominado árbitro quien adoptará la decisión que solucione el conflicto.

Generalmente las partes recurren al arbitraje en consideración a las ventajas que presenta en comparación al sistema judicial de solución de conflictos, ya que es una resolución pronta y menos costosa de los conflictos tramitados en la vía judicial, que permite confidencialidad, menor grado de enfrentamiento y posibilidad de mantenimiento de las relaciones comerciales.

DENUNCIA

Los consumidores que se consideren afectados en sus derechos o intereses legítimos por actuaciones de proveedores de bienes o servicios que contravengan la ley, podrán presentar la denuncia ante la Defensoría a fin que se resuelva administrativamente el conflicto.



La denuncia podrá presentarse en forma escrita, verbal, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio idóneo, debiendo contener al menos:

- La identificación y datos generales del denunciante;
- La identificación y datos generales del proveedor;
- Una descripción de los hechos que originaron la controversia; y
- La pretensión del denunciante.

SEÑORES DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR:

Identificación del denunciante

María Pérez, de treinta años de edad, ama de casa, del domicilio de San Salvador, presento la siguiente denuncia:

Identificación del proveedor

La empresa denunciada es XXXXXXXX, que tiene su domicilio en XXXXXX, dedicada a la venta de electrodomésticos.

Descripción de los hechos que originaron la controversia

Es el caso que el día XXXXX acudí a la sucursal XXXX de la empresa denunciada, en la cual anunciaban una refrigeradora con un cartel que señalaba al precio de XXXX, y la posibilidad de adquirirlo en doce cuotas mensuales.

Decidí comprar el producto, pero al recibir la factura me di cuenta que el precio era mucho mayor que el ofrecido, lo cual se me informó era porque se pagaría en cuotas.

Yo alegué que en el anuncio colocado en la refrigeradora no se detallaba esa situación, pero no se me hizo ningún caso.

Pretensión

El objeto de mi denuncia es que se me venda el electrodoméstico al precio que fue ofrecido, ya que no se anunció ese recargo por el pago en cuotas.

Si la denuncia no cumple los requisitos legales establecidos en el inciso anterior, la Defensoría prevendrá al interesado para que subsane las omisiones dentro del plazo de tres días, transcurridos los cuales declarará la admisión o la inadmisibilidad de la misma.

Si la denuncia fuera declarada inadmisibile, la resolución que se pronuncie será debidamente motivada y admitirá recurso de revocatoria, el cual se tramitará de acuerdo a las reglas del derecho común.

Inicio del procedimiento sancionatorio

Nuestra ley primaria, que es la Constitución de la República, establece que para imponerse una sanción debe seguirse un debido proceso. Esto significa, que la Administración

Pública para poder sancionar debe seguir un procedimiento que permita al posible infractor, que en el caso de la Ley de Protección al Consumidor es el proveedor, la posibilidad de exponer sus razones y argumentos, de defender sus derechos de manera plena y amplia, facilitándole el ejercicio de los medios de defensa.

Por tanto, cualquier sanción que imponga la Defensoría del Consumidor debe estar precedida de un procedimiento que cumpla con estas características y que sea transparente, en el cual el posible infractor goce de todas las garantías que le permitan ejercer una adecuada defensa, exponer sus argumentos y la prueba que considere pertinentes.

Inicio del procedimiento

El procedimiento se inicia:

- Cuando alguna de las partes haya desistido de someter el conflicto a alguno de los medios alternos de solución de controversias;
- Si se tratare de intereses colectivos o difusos;
- Si tratándose de intereses individuales no hubo arreglo en la mediación o conciliación; y
- Al tener la Defensoría conocimiento de la infracción por cualquier medio.

En los casos de los literales b) y d), el procedimiento se iniciará por denuncia escrita de la Presidenta o Presidente de la Defensoría en la que se expongan en forma precisa las conductas observadas, sus antecedentes, disposiciones legales que se consideren infringidas, medidas cautelares ordenadas en su caso, así como la calificación que le merezcan los hechos y demás datos que considere oportunos.

Derecho a compensación

Gracias a la reforma a la Ley de Protección al Consumidor, ahora el Tribunal Sancionador de **La Defensoría**, puede ordenar al infractor en casos de afectación individual, colectiva o difusa, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original.

Entre las medidas de compensación podrá ordenarse la sustitución del bien, la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio. Art. 83, Literal c, LPC.



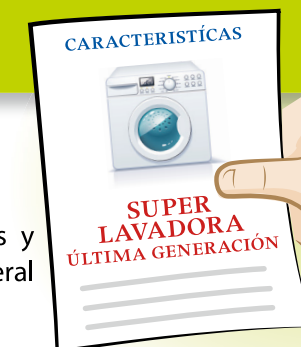
Derechos básicos de las consumidoras y consumidores.



D



Derechos básicos de las consumidoras y consumidores.



1

Ser protegido de las alzas de precios de los bienes y servicios esenciales de acuerdo a lo establecido en el literal C del Art. 58 de la Ley de Protección al Consumidor.

2

Recibir del proveedor información completa, precisa, veraz, clara y oportuna que determine las características de productos y servicios a adquirir, así como también de los riesgos o efectos secundarios, si los hubiere, y de las condiciones de contratación.

3

Ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados.

4

Adquirir bienes o servicios en las condiciones o términos ofertados públicamente.

5

Elegir libremente y a recibir un trato igualitario en similares circunstancias, sin discriminación o abuso de ninguna clase.

6

Ser protegido contra la publicidad engañosa o falsa. Los anuncios deben ser claros en cuanto a: contenido, precio, tasa, tarifa, garantía y tiempo de entrega, entre otros.



7

Recibir del proveedor explicación detallada de todas las obligaciones y condiciones estipuladas en el contrato y anexos; así como leer por sí mismo el contenido de los contratos.

8

Ser protegido contra los riesgos de recibir productos o servicios, que en condiciones normales o previsibles de utilización pongan en peligro su vida, salud o integridad.

9

Que no se le prorrogue o renueve un contrato de plazo determinado sin su consentimiento expresado por escrito.

10

Ser educado e informado en materia de consumo para poder hacer una mejor elección de productos o servicios, así como agruparse en Asociaciones de Consumidores para la protección de sus intereses.

11

Ser protegido de prácticas abusivas e inclusión de cláusulas abusivas en los contratos, que en contra de la buena fe puedan poner en desventaja al consumidor frente al proveedor.

12

Acceder a los órganos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito.

13

Defender sus derechos, en procedimientos administrativos de solución de conflictos, con la inversión de la carga de la prueba a su favor, cuando se trate de la prestación de servicios públicos.

14

Reclamar por vía judicial o a través de los distintos medios alternativos de solución de conflictos la reparación de daños y perjuicios sufridos por deficiencia, mala calidad o retraso en la entrega de los bienes o servicios adquiridos.

15

A que no se le prorrogue o renueve un contrato de plazo determinado sin su consentimiento expresado por escrito.

16

Desistir o retractarse de un contrato en los términos establecidos en la Ley de Protección al Consumidor.

17

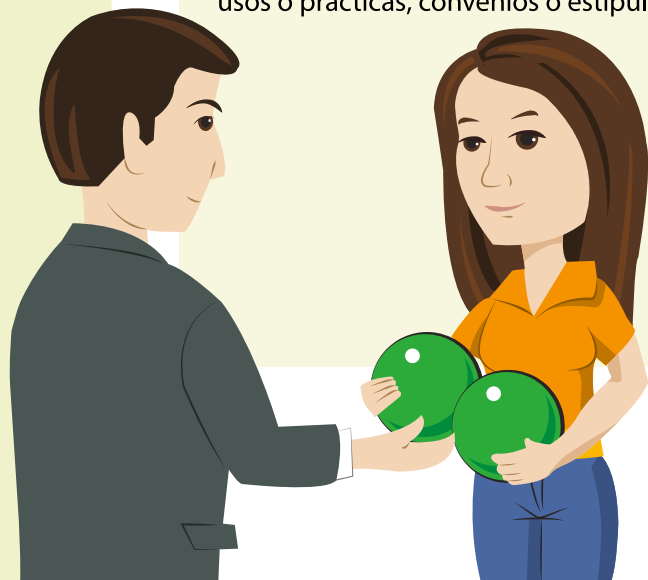
Reclamar y recibir compensación en el caso que los productos o servicios sean entregados en calidad, cantidad o forma diferente de la ofrecida, pudiendo elegir cualquiera de las siguientes opciones:

- Reparación del bien
- Reducción de precio, tasa o tarifa
- Cambio de producto o servicio
- Cumplimiento de la oferta si fuera posible
- Devolución de lo que hubiese pagado

Art. 5.

Los derechos que esta ley reconoce a los consumidores son irrenunciables anticipadamente y contra su observancia no podrán alegarse costumbres, usos o prácticas, convenios o estipulaciones en contrario.

Los consumidores y proveedores podrán en cualquier instancia, judicial o administrativa, mediar, conciliar, someter a arbitraje o convenir en la solución de sus controversias, siendo exigible y obligatorio para ambas partes cumplir en su totalidad lo acordado.



Energía eléctrica: ¡ojo con los detalles!.



E

E

Energía eléctrica: ¡ojo con los detalles!



Como persona consumidora usuaria del servicio de energía eléctrica, usted tiene derecho a ser informado o informada sobre los términos y condiciones para la contratación o suministro del servicio de energía eléctrica, los cuales establecen los derechos y deberes, tanto de los usuarios como del proveedor del servicio, como:

1. Derecho a la compensación por energía no entregada; cumplimiento que es fiscalizado por la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET).
2. Derecho a exigir la tarifa del servicio que le sea propia de su clasificación basada en la demanda de potencia. Pequeña Demanda: menor o igual que 10 kilovatios (kW); Mediana Demanda: mayor que 10 kW y menor o igual que 50 kW; y, Gran Demanda: superior a 50 kW.

La factura incluirá cargos de:

- a) Comercialización;
- b) Energía;
- c) Distribución:
 - Costos de tasas municipales según metodologías de la SIGET.
 - Si correspondiere, un recargo por factor de potencia.

3. El Distribuidor será responsable de los daños que cause a los equipos con los que sus instalaciones estén interconectadas, así como también a los de terceros.
4. Es obligación del Distribuidor proporcionar el servicio de energía eléctrica conforme a lo establecido en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución aprobadas por la SIGET.
5. El Distribuidor deberá entregar el documento de cobro en la dirección donde se realiza el suministro.
6. Los usuarios finales tienen derecho a presentar ante el Distribuidor los reclamos por cantidades facturadas por suministro de energía eléctrica.

7. El Distribuidor deberá proporcionar al usuario final facilidades financieras para el pago de las extensiones de líneas de distribución solicitadas, cuando éstas corran por cuenta de dicho usuario final, así como para el pago de los costos de conexión y reconexión de los servicios eléctricos. En todo caso, el financiamiento deberá ser de hasta doce cuotas mensuales, iguales y sucesivas, sin intereses.

8. Cuando el Distribuidor necesite revisar las instalaciones internas del usuario final, o realizar toma de censos de carga, previo a ingresar, deberá obtener el consentimiento del usuario final y presentarle a éste la orden de trabajo.

9. El cambio de suministrante de energía eléctrica, a lo cual tiene derecho el usuario final, no lo exime de cumplir con el pago de lo adeudado al Distribuidor o Comercializador sustituido.

Pasos para hacer su reclamo

Paso 1

Presente su reclamo ante su proveedor

Acuda primero a las oficinas de atención al cliente de su distribuidora de energía eléctrica. El reclamo deberá ser resuelto en un plazo máximo de treinta días (30) calendario. (Art.10, Acuerdo No. 183-E-2003 Procedimiento de reclamos de usuarios finales de energía eléctrica).

Puede hacerlo en las formas siguientes:

Reclamo personal: En este caso la distribuidora deberá entregar al usuario una constancia impresa del reclamo que emita el sistema informático; lleve su DUI y el recibo.

Reclamo por teléfono: En este caso el reclamo deberá ser registrado sin excepción, comunicando al usuario final su recepción y el número correlativo con el cual se registró en el sistema informático.

Marque el teléfono 2506-9000, Número Único de Atención al Cliente de las empresas AES CAESS, AES-CLESA, AES-EEO, AES-DEUSEM.

O marque el 2223-5600, consultas o emergencias de la empresa de DELSUR.

NO OLVIDE: Tener a la mano DUI y recibo, le pedirán el NIS (Número de Identificación de Suministro).

Hola
¿compañía de electricidad?,
fijese que mi refri estaba
trabajando bien y parece que
se arruinó con el alto voltaje con
el que regresó la luz.



Reclamo por escrito: La distribuidora deberá registrar el reclamo sin excepción, comunicando al usuario final el número con que se registró en el sistema informático.

NIC: 1234567
NIS: 1234567

Reclamo en línea: Si Ud. es usuario del servicio de la Distribuidora de Electricidad DELSUR, puede hacerlo a través del chat <http://www.delsur.com.sv/> o si lo prefiere en el enlace <http://www.delsur.com.sv/recepcion-de-reclamos>

Si es usuario de AES: CAESS, CLESA, EEO, DEUSEM

Puede hacer uso del chat:

<http://www.aeselsalvador.com/2009/ServicioalCliente/DerechosyDeberes/tabid/74/language/en-US/Default.aspx>

Paso 2

Intervención de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET).

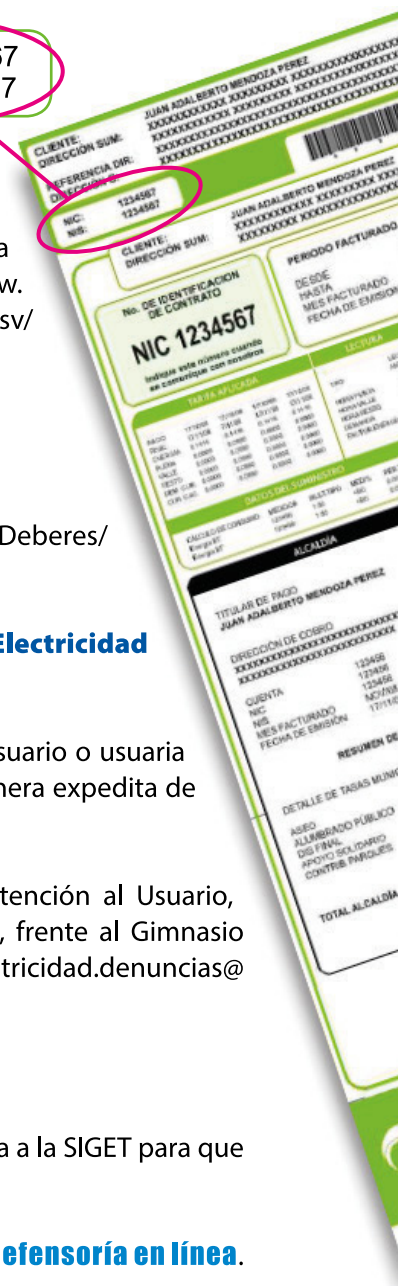
En caso de inconformidad con la resolución del Distribuidor, el usuario o usuaria puede presentar su reclamo ante la SIGET, quien resolverá de manera expedita de conformidad al procedimiento aplicable.

La denuncia ante SIGET puede presentarse en el Centro de Atención al Usuario, ubicado en la 6ª 10ª calle Poniente # 1823, colonia Flor Blanca, frente al Gimnasio Nacional, teléfono 2257-4444 o a los correos electrónicos: electricidad.denuncias@siget.gob.sv, telecomunicaciones.denuncias@siget.gob.sv

Denuncia ante la Defensoría del Consumidor

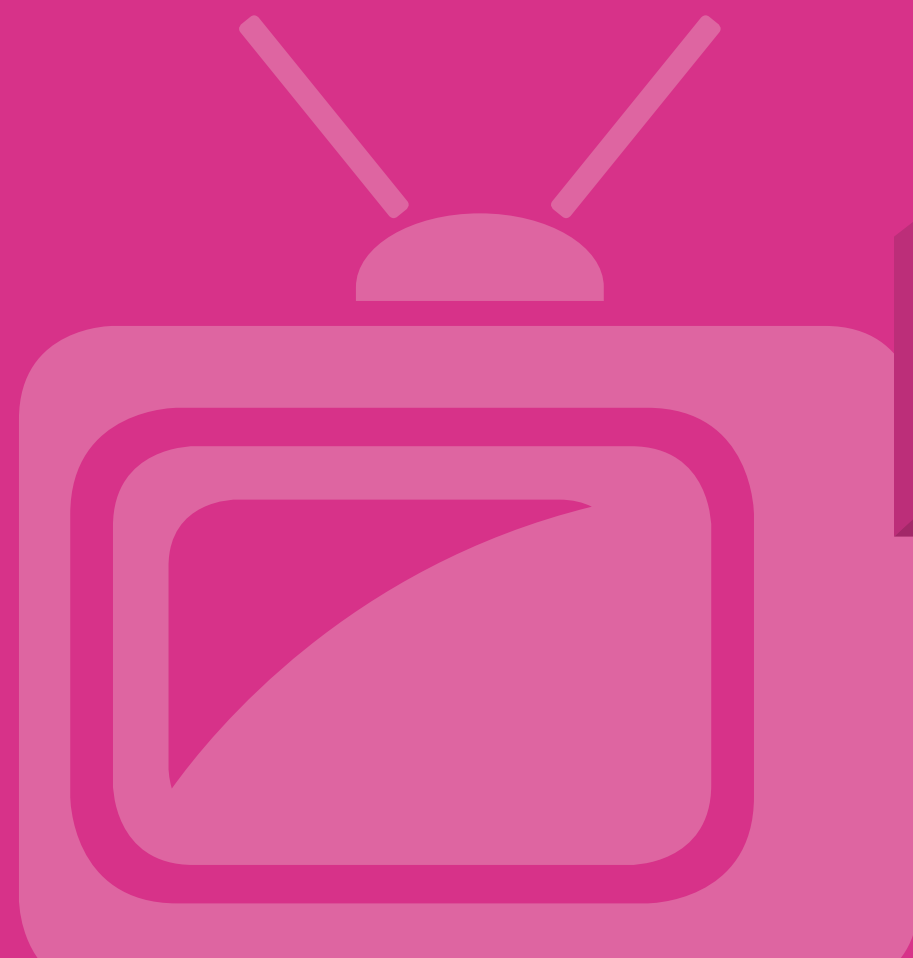
También puede acudir a **La Defensoría**, haremos llegar su denuncia a la SIGET para que sea tramitada y reciba respuesta de su caso.

Puede hacer la denuncia en forma personal, por escrito o en **Defensoría en línea**.



Defensoría en línea
www.defensoria.gob.sv

Garantías,
bienes muebles y
electrodomésticos.
Información a tomar
en cuenta.



G



F

Servicios Financieros: todo lo que usted debe saber.



Los servicios financieros son aquellos otorgados por distintas entidades que conforman el sistema financiero y que facilitan el movimiento del dinero. Entre ellas destacan los intermediarios financieros.

1. Obligaciones especiales para proveedores de servicios financieros.

Los proveedores de servicios de crédito, bursátiles o servicios financieros en general, en sus relaciones contractuales con los consumidores de los referidos servicios, están obligados según el caso, a cumplir sus obligaciones conforme a la Ley de Protección al Consumidor.

Las siguientes preguntas aclaran algunos derechos del consumidor al relacionarse con un proveedor financiero, por ejemplo:

Si obtengo un crédito: ¿Qué cobros se me realizarán?

El consumidor que obtiene un crédito sólo está obligado a cancelar los cargos, las comisiones y recargos que haya pactado y acordado con la institución, y que deben estar contemplados en el contrato.

Por ejemplo, las instituciones bancarias publican una vez al mes en los periódicos las comisiones, intereses o recargos. En estos casos, el consumidor solo debe aceptar dichas comisiones, intereses y recargos, y no otros que no se le hayan informado ni hayan sido pactados.



¿Qué notario lo formalizará?

El consumidor tiene derecho a elegir al notario que formalizará el crédito. El proveedor debe darle todas las facilidades a este notario y no debe realizar actos que den preferencia a los trámites de los notarios que propone la institución, por ejemplo, diferir sin causa justificada la revisión de las escrituras del notario propuesto por el consumidor.

¿Cuándo se me entregará la cancelación legal del crédito y las garantías otorgadas?

La Ley establece claramente que cuando el crédito sea pagado totalmente el proveedor debe entregar al

consumidor, en el término de quince días, la cancelación contable de su crédito, a fin que éste pueda iniciar los trámites pertinentes para obtener la cancelación legal.

¿Qué tipo de tasa debe informar el proveedor?

El proveedor está obligado a dar a conocer en su establecimiento la tasa efectiva, señalando claramente las comisiones y recargos, a fin de que el consumidor conozca con certeza el monto del interés que pagará, para poder comparar con otros establecimientos, y decidir por el que más le convenga.

¿Puedo presentar mis quejas y dudas en la Institución que me otorgó el crédito?

Sí. El proveedor está obligado a habilitar en su establecimiento los mecanismos para atender las quejas y dudas de los consumidores.

¿Tengo derecho a conocer las razones por las que no se me otorga un crédito?

Sí. En caso de que el crédito solicitado no sea otorgado, debe informársele por escrito al consumidor que lo solicite la razón de la negativa a otorgarle el crédito.

El proveedor tiene la obligación legal de informar directamente al consumidor, sin cargo alguno, el estado de cuenta, de acuerdo a la periodicidad de pago convenido, con el detalle de los saldos y operaciones activas de los productos o servicios contratados.

Prohibiciones especiales para los proveedores de servicios financieros

¿Existen prohibiciones para los proveedores de servicios financieros?

Sí. La Ley establece claramente prohibiciones para los proveedores de servicios financieros. Son ejemplos de ellas:

Les está prohibido remitir al consumidor una tarjeta de crédito de cualquier tipo que éste no haya solicitado, así, si el consumidor recibe una tarjeta de crédito "por su buen record" de parte de una entidad financiera, tiene el derecho a no aceptarla y denunciar el hecho.

En relación con el cobro por manejo de cuentas de ahorro, si una determinada entidad financiera tiene un límite mínimo de ahorro para aperturar una cuenta, mientras el consumidor mantenga ese mínimo en su cuenta, no podrá cobrárselo ningún cargo por su manejo.

También está prohibido cobrar al consumidor cualquier cargo por un producto o servicio no solicitado. Por ejemplo, cuando una empresa proveedora del servicio de tarjetas de crédito cobra al consumidor una cuota por seguro contra robo y fraude, sin que el consumidor haya manifestado su deseo de tomar el seguro que se le está cobrando.

Es también una práctica prohibida que los proveedores se nieguen a otorgar la cancelación de un crédito ya pagado, para usarlo como garantía de otro crédito, sin que esto se haya acordado.



La Ley de Protección al Consumidor, reformada, establece que extinguida una relación contractual, el proveedor debe entregar el finiquito o cancelación y las garantías dentro del plazo de 15 días; y que negarse a entregarlo es una infracción grave a la ley.

¡Ojo con las prácticas abusivas!

¿Qué son las prácticas abusivas?

Son todas aquellas actuaciones del proveedor que coloquen a la persona consumidora en una situación de desventaja, desigualdad o que anulen sus derechos.

Por ejemplo, el proveedor puede pretender que el consumidor firme con espacios en blanco documentos que le obligan a pagar la cantidad que en ellos se consigne, como letras de cambio, pagarés u otros títulos valores. Con estos documentos se puede reclamar en la vía judicial la cantidad que señalen, por lo cual ésta es una práctica abusiva.

El consumidor debe llenar el pagaré o título con la cantidad del crédito otorgado.

Es también una práctica abusiva que el proveedor realice cobros al consumidor por productos o servicios que no ha solicitado ni autorizado.

Tampoco es permitido que el proveedor realice cobros al consumidor valiéndose de presión e intimidación, difamando o dañando al consumidor o a su familia. Esto es aplicable tanto al realizarse directamente o por medio de "oficinas de cobranzas", que se dedican a realizar los cobros de una empresa y utilizan en ocasiones cartas amenazantes y otros medios para realizar el cobro.

Es también una práctica abusiva que el proveedor se niegue a dar un servicio o producto al consumidor discriminándolo por cualquier motivo, por ejemplo no dar crédito a una persona por motivos de afiliación religiosa.

La Ley también califica de abusivo que el proveedor se niegue a otorgar un detalle o desglose sobre en qué concepto se cargan los pagos que realiza el consumidor, por ejemplo, cuando se repara un vehículo no desglosar qué cantidad paga en repuestos, qué cantidad en mano de obra, etc.

Es una práctica abusiva que se comparta la información personal y crediticia del consumidor sin que éste lo haya autorizado, haciéndolo constar en una cláusula libremente discutida y voluntariamente aceptada por el consumidor. No debe ser una condición para contratar un bien o servicio que el consumidor acepte o no dicha cláusula.





Claves que debe tomar en cuenta sobre los servicios financieros:

Si está decidido o decidida a adquirir un crédito o a comprar el bien a plazos, debe solicitar información sobre lo siguiente:

Interés a pagar: Cuando usted paga un bien por cuotas o solicita un crédito bancario, a las cuotas o al dinero que le prestan le suman la cantidad que gana el que presta el dinero. A eso se le llama INTERÉS. Este interés puede variar si usted contrata el préstamo con tasa variable.

Plazo: Es el tiempo estimado en el que terminará de pagar el crédito.

Cuota: Es el monto mensual que pagará durante cada período de pago, que por lo general es mensual. Este valor de cuota incluye una porción que amortiza capital más los intereses generados y otros costos asociados como: seguro de daños, (en caso de créditos hipotecarios, seguro de vida para pago de deuda y comisiones).

Fecha de pago: Al adquirir un crédito, usted se compromete a pagar la cuota en una fecha estipulada, a eso se le llama fecha de pago. Si usted paga unos días antes, el proveedor deberá cobrar los intereses generados hasta el día de pago y el sobrante deberá amortizarse a capital. Si usted paga después de la fecha establecida como pago, ¡¡TENGA CUIDADO!! que puede incurrir en mora.

Comisiones y recargos: Solo pueden cobrarse las comisiones identificadas y descritas en el contrato, y que correspondan a un servicio adicional efectivamente prestado por el proveedor y que no sea inherente al producto o servicio contratado por el consumidor.

Se entenderá por servicio inherente al producto o servicio contratado, aquel que es necesario para la efectiva prestación del objeto o finalidad del contrato.

Únicamente procederá el cobro de recargos por incumplimiento contractual por parte del consumidor, cuando éste esté debidamente identificado en el respectivo contrato.

Recargos: Son las penalidades que cobran las empresas financieras cuando no ha cumplido con sus obligaciones crediticias, como por ejemplo: recargos por mora, recargos por gestión de cobros.

Seguros de vida: Este es conocido como "seguro de vida para pago de deuda" y se hace efectivo cuando el titular fallece, pagándose el saldo pendiente del mismo. En este caso es de suma importancia conocer las condiciones de la póliza y asegurarse de cumplir con los requisitos de la misma.

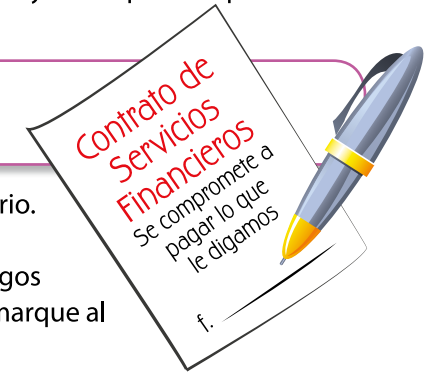
Seguros de daño: El seguro de daños se adquiere en los créditos hipotecarios y sirve

para cubrir cualquier daño que presente la propiedad durante la vida del crédito. Al igual que el seguro de vida, debe conocer las condiciones de la póliza.

Seguros de cesantía: Es un seguro para desempleo, el cual lo protege cuando se queda sin empleo. Por lo general las condiciones del seguro de cesantía se presentan en el contrato y siempre es importante conocer las condiciones y los requisitos que se debe cumplir para hacer uso del mismo.

Antes de firmar su contrato, siga las siguientes recomendaciones:

- Lea detenidamente el contrato, tómese el tiempo necesario.
- Verifique las comisiones que le serán cobradas y los recargos aplicados, si tiene dudas, consúltelo con su proveedor o marque al 910.
- Solicite una copia de todos los documentos a firmar.
- Las condiciones aprobadas en su carta de crédito deben ser las mismas que aparecen en el contrato.
- ¡**CUIDADO!** con cláusulas abusivas que lo hagan renunciar a sus derechos.



La Ley establece ejemplos de cláusulas que se consideran abusivas, entre ellas:

- Que el proveedor establezca que puede cambiar las condiciones del contrato unilateralmente, esto no aplica si el cambio es para favorecerlo, como otorgarle un servicio adicional sin costo;
- Que el proveedor establezca que el consumidor debe renunciar a sus derechos, por ejemplo, si le obliga a renunciar a su derecho a discutir cualquier conflicto que surja ante los tribunales del Órgano Judicial o a solicitarle una compensación por daños que los bienes o servicios le causen;
- Que el proveedor establezca que puede ampliar o extender el plazo del contrato si el consumidor no lo ha solicitado, por ejemplo, establecer en la contratación de servicios de telefonía móvil por seis meses, que transcurrido el plazo se entenderá "prorrogado automáticamente por otros seis meses";
- Que el proveedor establezca como una obligación para el consumidor que en el caso de surgir un conflicto sobre el contrato, se acudirá a un mecanismo y procedimiento de solución determinado, por ejemplo un arbitraje, sin que el consumidor tenga la opción de decidir libremente bajo que formas o procedimientos quiere resolver sus conflictos.
- Antes de adquirir un crédito, pregúntese lo siguiente:



• Tarjetas de crédito

La Tarjeta de Crédito es un servicio financiero que se constituye como un medio o documento privado, firmado, nominativo e intransferible, resultante de un contrato de apertura de crédito, que permite al titular o tarjetahabiente utilizarlo como medio de pago para adquirir bienes o servicios en comercios o instituciones afiliadas, o retirar dinero en efectivo de los cajeros.

Los proveedores no pueden aumentar el precio del bien, producto o servicio por compras con tarjeta de crédito, ni tampoco diferenciar estos bienes o servicios por compras en efectivo, conforme lo dispuesto en el Art. 35 literal d, de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito. Si lo hacen, denúncielos en la [Defensoría del Consumidor](#).

Recomendaciones para el buen uso de tarjetas de crédito:

- Tenga solamente una tarjeta de crédito, con ello evita un sobreendeudamiento y tiene un control de sus gastos.
- Evite realizar compras o pagos de productos o servicios que corresponden al gasto de la vida diaria (gasolina, supermercados, pago de recibos, etc.) Es mejor contar con un presupuesto mensual.
- Recuerde que por el retiro de dinero en efectivo por medio de su tarjeta de crédito, su proveedor le cobrará una comisión.
- Realice sus pagos antes de la fecha última de pago y si es posible pague más del mínimo para que el abono a capital sea mayor.
- Antes y después de realizar cualquier tipo de pago, verifique que el nombre y número de la tarjeta de crédito detallado en el estado de cuenta le correspondan.



- Recuerde que si cancela el total de las compras antes de la fecha de pago, no pagará intereses.
- Evite sobregirarse y ahórrese el cobro de una comisión por sobregiro.
- Analice bien si realmente necesita los servicios que dan la tarjeta de crédito, como la asistencia médica o accidentes viales, si los adquiere infórmese sobre las condiciones de uso de los mismos.
- Lleve consigo únicamente aquellas tarjetas que necesite y además los números telefónicos de emergencia de sus emisores.
- Reclame oportunamente, sino está de acuerdo con algún cobro o cargo.

¿Qué debe hacer si se pierde una tarjeta de crédito o débito?

- Notifique de inmediato la pérdida de su tarjeta a la entidad emisora, al número de teléfono que para tal efecto le haya proporcionado, a fin de que proceda a bloquear la tarjeta. Posteriormente, puede presentar por escrito el aviso de extravío, así tendrá constancia ante un posible reclamo.
- Una vez bloqueada las transacciones éstas deberían imposibilitarse y en caso que aún así autoricen, el emisor deberá asumir la responsabilidad por el error. Art. 19 literal e, de la Ley de Protección al Consumidor.
- El titular tendrá derecho a gestionar la reposición de su tarjeta de crédito o débito por robo o extravío.



¿Cómo reportar transacciones fraudulentas de tarjetas de crédito?

- La persona consumidora dispone de un plazo máximo de 90 días para impugnar transacciones no reconocidas, lo cual deberá hacer por escrito ante el proveedor.
- El proveedor debe recibir y asignar al reclamo un número de gestión.
- El proveedor deberá responder en un plazo de 30 o 120 días dependiendo si las transacciones reclamadas son locales o internacionales.

• Cajeros automáticos

Consejos prácticos:

- No revele su clave secreta a nadie. Su tarjeta, clave o pin es de uso personal.
- Use claves alfanuméricas.
- Memorice el número de pin o clave.
- Asegúrese de retirar su tarjeta después de realizada la operación y espere a que la pantalla vuelva a su inicio.
- Verifique que la ranura donde introduce la tarjeta no tenga objetos extraños.
- Retire y guarde el comprobante de la transacción que ha realizado.
- Si el cajero retiene su tarjeta, llame inmediatamente al banco y pida el bloqueo.
- Recuerde que la utilización de otros cajeros que no son de su red, le generarán un costo adicional.



7 Derechos de las personas consumidoras usuarias de servicios y productos financieros

Estos son los siete derechos de las personas consumidoras usuarias de servicios y productos financieros, que otorga la Ley de Protección al Consumidor (LPC) y la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas (LRSIHCP).

1 Derecho a ser protegido de prácticas abusivas

Es su derecho que en la contratación o prestación de un servicio no se le condicione a la firma de consentimiento para recopilar y compartir su información personal y crediticia. Este consentimiento debe expresarse de manera libre y por escrito en un documento separado del contrato principal.

(Arts. 18 literales b y g de la LPC; 6 literal a, del Reglamento de la LPC; y, 14 literal d, 19 a, y 28 h de la LRSIHCP).

2 Derecho a consentir recopilación y transmisión de información

La información personal y crediticia de la persona consumidora sólo puede compartirse entre proveedores y agencias de información con el consentimiento expreso, libre y por escrito.

(Arts. 18 literal g de la LPC; y, 19 literal a, 28 h de la LRSIHCP).

3 Derecho al buen manejo de la información

La información crediticia autorizada no puede usarse para finalidades distintas bajo las cuales la persona consumidora otorgó su consentimiento.

(Arts. 14, literal c y 19 de la LRSIHCP).

4 Derecho a ser protegido de cobros injuriantes o difamatorios

Usted y su familia están protegidos contra prácticas de cobro difamatorias, injuriantes o coactivas que vulneren la dignidad, el honor o la integridad física y moral de las personas consumidoras. (Arts. 18, literal. f, de LPC; y, 29 literal e de la LRSIHCP).

5 Derecho a la rectificación, modificación y eliminación de la información

Todo consumidor o cliente tiene derecho a exigir la rectificación, modificación o eliminación de información en caso que un dato registrado sobre su historial de crédito sea erróneo, inexacto, equívoco, incompleto, desactualizado o falso, de conformidad a los Arts. 14, literal e y 23, 24 y 25 de la LRSIHCP.

Derecho a ser informado

6 Es su derecho ser informado por escrito, las razones específicas o motivos por los cuales se le hubiese denegado el crédito solicitado.

(Art. 19 literal l de la LPC).

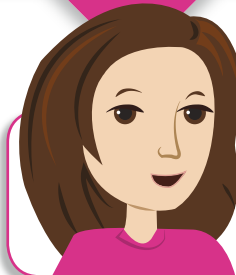
7 El proveedor está obligado a brindarle de forma clara, veraz y oportuna toda la información que usted le requiera sobre las condiciones, derechos y obligaciones que se adquieren al contratar un bien o servicio.

(Arts. 19, literal g y 27 de la LPC).

Garantías,
bienes muebles y
electrodomésticos.
Información a tomar
en cuenta.



G Garantías, bienes muebles y electrodomésticos. Información a tomar en cuenta.



Las personas consumidoras tienen derecho a adquirir los bienes y servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente; al mismo tiempo gozan del derecho a la garantía.

1. Lo que usted tiene que saber:

¿Qué es una garantía? ¿Qué significa que un producto o servicio esté garantizado?

En términos jurídicos, la garantía es un contrato por medio del cual se busca asegurar el cumplimiento de una obligación. En los términos de la ley, la garantía se refiere al compromiso que adquiere el proveedor de responder por la calidad, duración y funcionamiento de los bienes y servicios por un tiempo determinado, compromiso que puede establecerse en el contrato o en anexo, como al reverso de la factura que se entrega al consumidor.

Cuando un producto o servicio está garantizado, significa entonces que el proveedor asume responsabilidad por su buen funcionamiento, respalda que cumplirá con las condiciones y características con que fue ofrecido, asumiendo la obligación de repararlo o realizar la acción que sea necesaria, de forma gratuita, durante el tiempo que dure la garantía.

Por ejemplo, si se adquiere una batería para carro "garantizada por un año", y pasados dos meses deja de funcionar sin ninguna razón, el consumidor tiene el pleno derecho de acudir al proveedor que se la vendió a efectuar el respectivo reclamo, teniendo como primera la reparación del bien.



El consumidor debe utilizar el bien adquirido según las reglas o especificaciones que se le hayan informado, y si el daño al bien se origina por incumplir estas reglas, la responsabilidad no es del proveedor y no tiene cabida la garantía. Por ejemplo, en el caso de la batería, si el daño se origina porque el consumidor no le dio el mantenimiento requerido que le fue informado por el proveedor, no hay derecho a exigir la garantía.

De acuerdo a la nueva Ley, no podrá ofrecerse ningún producto como "GARANTIZADO" si no cumple con los siguientes requisitos:

1. Que la garantía se consigne claramente por escrito en el contrato, o en un anexo del mismo;
2. Que se señale expresamente cuanto tiempo durará;
3. Que se señale cualquier condición o dato que sea necesario para hacerla efectiva;
4. Que se señale puntualmente ante quién deberá acudir para hacerla efectiva y el procedimiento a seguir, a fin de que el consumidor no quede desprotegido o que en la práctica nadie asuma la responsabilidad.

Las garantías ofrecidas por el fabricante o productor de los bienes y servicios, son obligatorias para sus distribuidores.

¿A qué me da derecho el que un producto o servicio tenga una garantía?

Si el producto o servicio tiene una garantía y se daña o no cumple la función para la que fue ofrecido, el consumidor o consumidora tiene derecho a que se repare sin ningún costo adicional, de manera que funcione correctamente y en los términos en que le fue ofrecido.

Si se intenta la reparación del defecto hasta dos veces y se establece que no es posible corregirlo, la ley otorga a la persona consumidora el derecho a elegir entre las opciones, que son esencialmente:

1. Cumplimiento de la oferta, si fuere posible;
2. Sustitución del bien por otro de diferente naturaleza;
3. Reducción del precio que pagó por el producto;
4. Devolución de lo pagado.

2. Consejos prácticos:

- a. Antes de comprar compare precios: La regla de oro de la buena compra es elegir la opción que mejor se adapte a su presupuesto. Decida sin presiones ni prisas, para tener la mejor elección.
- b. A la hora de comprar, es importante conocer las características principales de los artículos y que éstas correspondan a lo que realmente necesitamos.

- c. Infórmese de las ofertas y precios especiales que suelen brindar las casas comerciales.
- d. Solicite factura o ticket por su compra, verifique que le cobren lo correcto, el detalle de la compra, fecha, cantidad de artículos adquiridos, que la garantía consta por escrito en la factura o ticket de compra o que se le entregue certificado de garantía.
- e. Al momento de la entrega, examine minuciosamente el bien objeto de la contratación, busque manchas, rayones o abolladuras.
- f. Firme el comprobante de entrega del producto hasta haber revisado el estado físico del bien.
- g. Antes de usar por primera vez un artículo lea el manual de usuario.

¿Cómo reclamar para hacer efectiva la garantía?

El consumidor o consumidora debe comunicar el defecto de funcionamiento o la deficiencia del servicio por cualquier medio que garantice la constancia de su recepción, dentro de los 30 días siguientes a la fecha de haberlo descubierto. Correrán por parte del proveedor los costos de transporte y devolución de los bienes hasta el lugar en que dicho bien fue entregado a la persona consumidora al momento de la venta. Art. 33-A, de la Ley de Protección al Consumidor, reformada el 31 de enero de 2013 y vigente desde el 28 de febrero de 2013.

Bienes con deficiencias, usados o reconstruidos

¿Pueden venderse bienes con deficiencias, usados o reconstituidos, y si es así que deberá informarse?

La ley establece la obligación para el proveedor de hacer del conocimiento del consumidor de forma clara y notoria que estos bienes son usados o reconstruidos o que tienen alguna deficiencia, indicando también si se venden con o sin garantía.



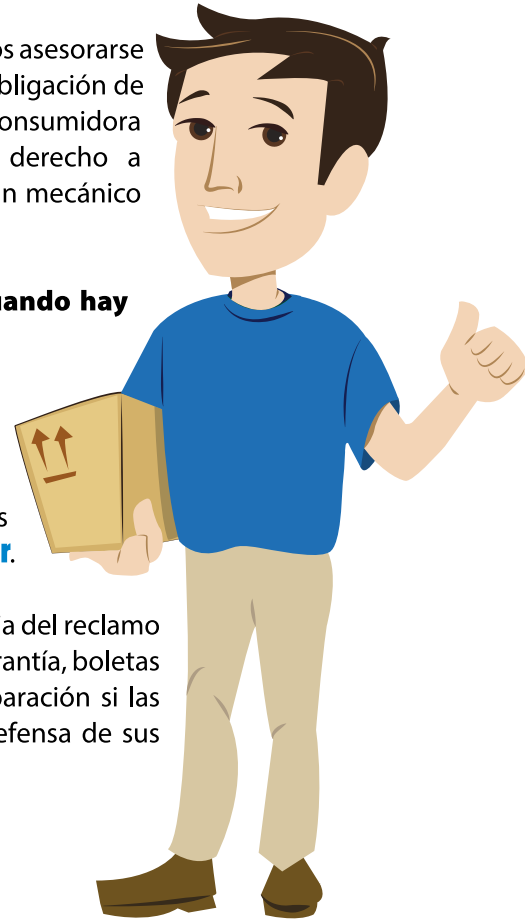
La Ley aplica en estos casos para todos los aspectos de protección al consumidor, por ejemplo, ante el hecho de que se pretenda obligarlo a firmar una letra de cambio en blanco por la compra de un bien usado o reconstruido. Éste podrá denunciarse ante **La Defensoría**.

El consumidor o consumidora puede en estos casos asesorarse para revisar el producto, y el proveedor tiene la obligación de permitirle examinarlo. Por ejemplo, si la persona consumidora pretende comprar un vehículo usado, tiene derecho a revisarlo por sí misma o a que sea revisado por un mecánico de su confianza antes de la compra.

La ley protege a la persona consumidora cuando hay incumplimiento o abuso del proveedor.

Si el consumidor o consumidora presentó su reclamo ante el proveedor sin obtener una solución aceptable, se debe acudir a cualquier Centro de Solución de Controversias o ventanillas departamentales de la **Defensoría del Consumidor**.

Al interponer la denuncia es necesario anexar copia del reclamo escrito presentado al proveedor, certificado de garantía, boletas de solicitud de servicio técnico y boletas de reparación si las hubiere con el fin de respaldar y fortalecer la defensa de sus derechos.



Hablemos de Telecomunicaciones: roaming, de voz y datos, wifi, mensajes y otros servicios.



H

H Hablemos de Telecomunicaciones: roaming de voz y datos, wifi, mensajes y otros servicios.



En este mundo globalizado la tecnología avanza y las consumidoras y consumidores usuarios de los servicios de telefonía, deben estar informados para tomar mejores decisiones.



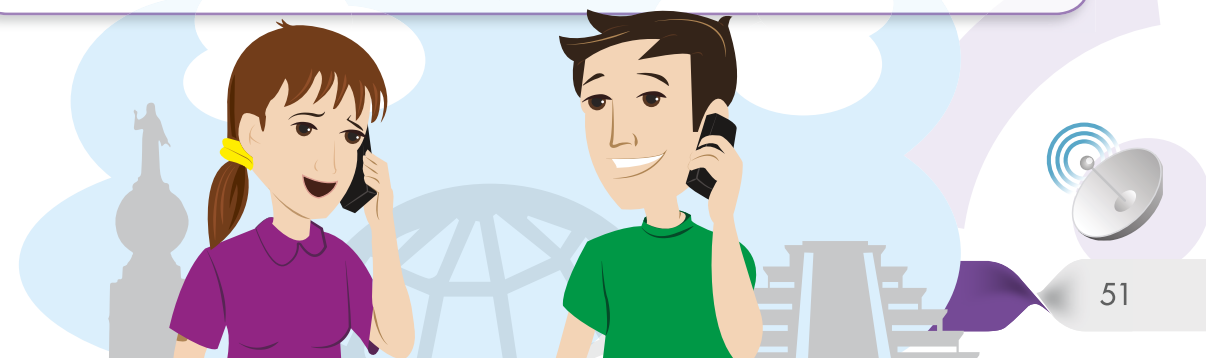
Usted tiene derecho a ser informado por su proveedor en forma completa, precisa, veraz, clara y oportuna, de manera que le permita conocer las características del servicio y condiciones de contratación, entre otros servicios, del roaming, wi-fi, mensajería e internet móvil a través de USB.

1. ¿Qué es el roaming?

En redes inalámbricas, roaming se refiere a la capacidad de cambiar de un área de cobertura a otra sin interrupción en el servicio o pérdida en conectividad. Permite a los usuarios seguir utilizando sus servicios de red inalámbrica cuando viajan fuera de la zona geográfica en la que contrataron el servicio.

El roaming se produce cuando el teléfono se conecta a una red de telefonía móvil distinta a la red de su proveedor y hace uso de esa conexión para realizar o recibir llamadas (roaming de voz) o intercambiar datos (roaming de datos). De manera predeterminada, el teléfono se configura para desactivar la conexión habitual si está en modo roaming a fin de evitar cargos adicionales.

Roaming de datos: significa que el teléfono recibe datos a través de redes que no pertenecen a su proveedor de telefonía móvil. Puede que el proveedor de telefonía móvil aplique cargos adicionales por el roaming de datos. Verifique las condiciones de contrato para habilitar el servicio roaming.





Recomendaciones para el uso del roaming.

- Antes de salir de viaje, consulte con su proveedor las tarifas de roaming de voz y datos.
- Verifique las condiciones de contrato para habilitar el servicio de roaming.
- Si prefiere hacer uso del roaming de voz, puede desactivar el uso de redes en su celular.
- Asegúrese que el servicio de roaming no se active automáticamente y que solo sea activado a requerimiento del usuario.

2. ¿Qué es el wifi?



El wifi también es conocido como Wireless-Fidelity. Es una conexión inalámbrica para redes de computadoras y de acceso a internet. Gracias a ella puede conectarse en establecimientos y espacios públicos que ofrecen este tipo de conexión.

Problemática en el uso del wifi

En el caso del wifi los smartphones (teléfonos inteligentes), requieren de constante actualización, por lo que se conectan de forma automática a las redes de internet localizadas por dichos aparatos.

Recomendaciones para el uso de wifi.

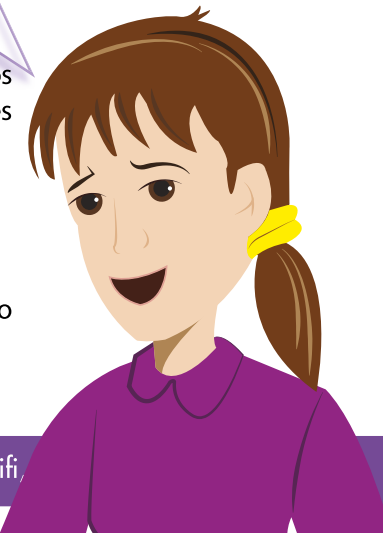
- Asegúrese que está utilizando una red gratuita.
- Desactive la conexión a redes con costo en su terminal, comúnmente denominado como "DATOS", "DESCARGA DE DATOS", "USO DE DATOS" o "DATOS MÓVILES".
- Recuerde que una red pública de wifi puede saturarse fácilmente y, a la vez, representar algún riesgo en la seguridad de la información del usuario.
- Tener en cuenta que existe un radio de cobertura y al alejarse de un MODEM o ROUTER se puede perder la conexión wifi y el teléfono podría conectarse automáticamente a una red con costo, si dicha opción no se ha desactivado.

3. ¿Qué es la mensajería?

Es un servicio de valor agregado que se pone a disposición de los consumidores para poder compartir información mediante mensajes de texto entre diferentes usuarios.

Recomendaciones para el uso de mensajería

- Consulte con su proveedor el costo de los mensajes.
- Verifique si el primer mensaje es gratis.
- Pregunte ¿cuál es el costo de los demás mensajes? y ¿cómo desactivar el servicio?.



- Considere que el contenido que se distribuye a través de mensajes de texto con costo (horóscopo, dietas, chistes, consejos, entre otros) pueden obtenerse por otras fuentes de manera gratuita.
- Si no ha suscrito ningún servicio de mensajería, solicite por escrito a su proveedor que los suspenda. Usted tiene derecho a la libre elección, si los mensajes persisten, puede interponer denuncia en **La Defensoría**.

4. ¿Qué es el internet móvil?

Es un servicio que permite acceder a internet en cualquier lugar y momento, siempre que disponga de cobertura móvil, y puede ofrecer velocidades equiparables a las velocidades de banda ancha por cable.

Recomendaciones en el uso del internet

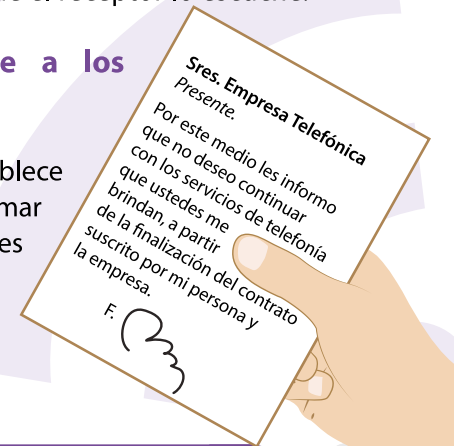
- Infórmese con su proveedor sobre las condiciones del servicio y las tarifas.
- Si usted posee un teléfono inteligente, consulte sobre la aplicación que hace uso de la conexión a internet. Evite cargos inadvertidos.

5. Principales motivos de denuncias de los consumidores

- Cobros indebidos en facturación:** montos que aparecen en el recibo que el consumidor no reconoce; ejemplo; llamadas a otras redes, roaming, mensajes etc.
- Cobro del servicio, sin costo:** cuando tiene contratado planes con promociones específicas y el proveedor incumple lo pactado.
- Incumplimiento en la activación o prestación del servicio contratado:** Incumplimiento de la empresa operadora en la instalación o reactivación del servicio a la que se hubiere comprometido en el contrato o no se encontrare conforme con la instalación o reactivación.
- Suspensión o corte del servicio:** Se refiere a casos cuando el usuario reclama que su servicio ha sido cortado sin causa justificada.
- Calidad del servicio:** se refiere a problemas de funcionamiento de la red, como interrupción, interferencia, ruidos y la imposibilidad que el receptor lo escuche.

6. ¿Qué obligaciones y prohibiciones establece a los proveedores la Ley de Protección al Consumidor?

- La Ley de Protección al Consumidor reformada establece en su Art. 13-B la obligación del proveedor de informar directamente al consumidor o consumidora, 30 días antes del vencimiento del contrato, para que manifieste su voluntad por escrito, de continuar o no con el servicio.



- b. Todo proveedor tiene prohibido efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor. En ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo de parte del consumidor.
- c. También la ley establece prohibiciones por acciones u omisiones, como: no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados, es decir, si no se ha solicitado roaming no tienen por qué proporcionarlo mucho menos cobrarlo.

7. ¿Qué debe hacer un consumidor, ante la inconformidad de los cobros realizados por un proveedor de servicios telefónicos?

- a. Según Art. 98 de la Ley de Telecomunicaciones, los consumidores deben presentar su reclamo por escrito ante el proveedor especificando su pretensión. El reclamo debe presentarse con duplicado para que quede constancia del reclamo, pida a quien le reciba, firma, fecha y sello.
- b. El proveedor debe responder en un plazo máximo de 10 días hábiles contados a partir del día siguiente en que se presentó el reclamo.

Ante el reclamo, los escenarios para el consumidor, pueden ser:

- Si el consumidor o consumidora obtiene una solución aceptable, el caso queda resuelto.
- Si la respuesta del proveedor no satisface la pretensión de la persona consumidora, ésta debe interponer denuncia en la **Defensoría del Consumidor**.
- En el caso que el proveedor no responda al reclamo, por el silencio administrativo el reclamo debe ser conocido por la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET).



Inmuebles y viviendas: lo que debe saber cuando compra vivienda usada, nueva o en planos.



Inmuebles y viviendas: lo que debe saber cuando compra vivienda usada, nueva o en planos.

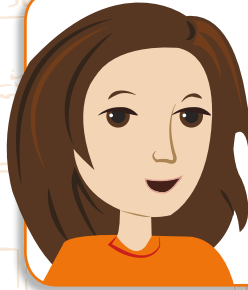


La compra de una casa suele ser una de las inversiones más importantes para la familia, tanto por el costo que implica como por la seguridad y tranquilidad que debe simbolizar; y es por ello que la persona consumidora debe contar con información completa, precisa, veraz, clara y oportuna, que le permita conocer de mejor manera las condiciones del contrato y el inmueble antes de tomar una decisión de compra.

La Ley de Protección al Consumidor, en su Art. 27, inciso 4º, establece que “En caso de la comercialización de viviendas se deberá facilitar al comprador la documentación completa, suscrita por el vendedor, relativa a las características higiénico-sanitaria y constructivas de su vivienda y el cumplimiento de estándares de construcción exigidos por las autoridades respectivas, así como el trazado de sus instalaciones”.

1. ¿Qué debe saber la persona consumidora, antes de adquirir un inmueble usado?

- Debe solicitar información al vendedor, respecto a la solvencia de los servicios básicos, como agua, energía e impuestos municipales. También debe investigar, en el Registro de la Propiedad, Raíz e Hipotecas que le corresponda según la ubicación del inmueble, si no se encuentra con algún gravamen y si está legalmente inscrita a favor de quien se la está vendiendo.
- Otra información importante que debe ser del conocimiento del consumidor, es el uso y el estado de las autorizaciones de ese terreno; siempre dependerá de la ubicación del inmueble, pues del uso puede indagar en la alcaldía de la jurisdicción o en catastro del Centro Nacional de Registros; y sobre las autorizaciones lo puede consultar en el área metropolitana en la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador (OPAMSS). Mientras que en el interior del país existen varias entidades competentes por zonas, siendo éstas: las gerencias de trámites y construcción regionales del Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano (VMVDU), Oficina de Planificación de los municipios de La Libertad (AMUSDELI), Oficina de Planificación del Valle de San Andrés (OPVSA), la Oficina del Área Metropolitana de Sonsonate, Oficinas de Planificación, Gestión y Control del Territorio LOS NONUALCOS, LOS TRIFINIO, CAYAGUANCA; las ALCALDIAS de San Miguel, Santa Ana, Metapán, Usulután y Nuevo Cuscatlán.



- Para adquisición de vivienda las entidades financieras disponen de créditos hipotecarios. Consulte y compare las tasas de interés, los plazos y las condiciones en que le ofertan el financiamiento del inmueble. Recuerde que el proveedor debe brindarle información completa, veraz y oportuna. Verifique si el crédito le será otorgado con “hipoteca abierta” pues algunas instituciones las utilizan como garantía general de todas sus obligaciones.

2. ¿Qué debe saber la persona consumidora, antes de adquirir una vivienda “recuperada”?

Cuando planea adquirir una vivienda recuperada debe cerciorarse de las condiciones en las que se encuentra físicamente el inmueble. Además, debe constarle que no posee mora con el banco o institución que financiaba y que ellos autorizan la venta, según lo estipulado en el contrato original. Debe investigar en el Registro de la Propiedad, Raíz e Hipotecas si no se encuentra con algún gravamen, para que posteriormente no tenga problemas de inscripción en el Registro.

De igual manera es importante que se revisen que los servicios como agua, energía eléctrica y de telecomunicaciones estén al día o solventes con el proveedor.

3. ¿Qué debe saber la persona consumidora, antes de adquirir una vivienda nueva?

Verifique con la empresa comercializadora o constructora que el proyecto cuente con los permisos correspondientes. Usted tiene derecho a ser informado de forma veraz, clara y oportuna para tomar mejores decisiones.

Algunos de esos permisos son los siguientes:

- LÍNEA DE CONSTRUCCIÓN:** Trámite cuya resolución define a una parcela los derechos vía, zonas de retiro y jardines exteriores obligatorios correspondientes a vías de circulación mayor y menor existentes y/o proyectadas para el AMSS, de acuerdo al Plan Vial vigente.
- REVISIÓN VIAL Y ZONIFICACIÓN:** Trámite en cuya resolución se otorga el aval al diseño de un proyecto de urbanización y/o construcción, verificando el cumplimiento de los requerimientos referentes a línea de construcción, uso del suelo y equipamiento, establecidos en la resolución de trámites previos, el Plano General de Zonificación del AMSS y su Reglamento vigente u otro instrumento de ordenación del territorio de obligatorio cumplimiento, además de obtenerse el aval del Municipio para éste mismo fin.
- PERMISO DE PARCELACIÓN:** Resolución oficial que se otorga al constructor para ejecutar una obra de parcelación, previa presentación del proyecto con todos sus diseños y memorias firmadas por los profesionales responsables.



- PERMISO DE CONSTRUCCIÓN:** Documento en el que se concede al constructor, autorización para ejecutar una obra de construcción, previa presentación del proyecto con todos sus diseños y memorias debidamente firmadas por los profesionales responsables.
- RECEPCIÓN DE OBRA:** Resolución oficial que se otorga al constructor, en respuesta a solicitud presentada, en la que se anexa la documentación correspondiente al Proyecto, posterior a la finalización de la obra, previo a la Escrituración y/o Permiso de Habitar de los Proyectos de Parcelación, Sub-parcelación o Construcción.
- PERMISO DE HABITAR:** Resolución oficial que se concede al propietario para poder usar y ocupar una edificación y en la que además se hace constar el uso que puede dársele a las diversas partes de la misma; previa presentación de la Recepción Final de la obras.
- LEGALIZACIONES:** Legalización de lotificaciones habitacionales desarrolladas en terrenos privados sin autorización previa y los asentamientos formados en terrenos de propiedad municipal antes del año 1992. Trámite único.
- PERMISO AMBIENTAL:** Acto administrativo por medio del cual el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN) de acuerdo a esta ley y su reglamento, a solicitud del titular de una actividad, obra o proyecto, autoriza a que estas se realicen, sujetas al cumplimiento de las condiciones que este acto establezca.
- FACTIBILIDAD DE SERVICIOS:** Instrumento por medio del cual, las Instituciones encargadas del desarrollo y administración de la infraestructura de servicios públicos, da la posibilidad de dotación del mismo a una parcela. Esta podrá indicar al solicitante, el sitio y la forma de conexión a las redes existentes.

Cuando la persona consumidora ha decidido comprar el inmueble y llegado a un acuerdo satisfactorio sobre el precio con el vendedor, es aconsejable que éste y otros aspectos de la compra se consignen por escrito en la promesa de compraventa, cuyo trámite correrá por la empresa comercializadora o constructora.

4. Viviendas sobre planos

La figura tradicional siempre ha sido construir primero y vender después. Ahora, también tiene la opción de adquirir una vivienda o apartamento sobre planos de construcción, aprobados por la autoridad correspondiente que ha otorgado el “permiso de construcción”.

La ventaja competitiva en el mercado para el comprador es que puede llegar a un acuerdo sobre el precio, el cual se mantiene hasta cuando la vivienda o apartamento está construido y listo para entregarse conforme a lo pactado en la promesa de compraventa. Es un derecho de las personas consumidoras adquirir bienes o servicios en las condiciones o términos ofertados.



Derechos del consumidor al comprar viviendas sobre planos:

- Que el proveedor le entregue copia de los planos de la vivienda;
- Que el proveedor le facilite por escrito información de los materiales empleados en la construcción;
- Que el proveedor le entregue copia de la acreditación técnica de la obra, calidad, muebles, instalaciones y componentes que serán incorporados en el precio del inmueble y fecha de entrega;
- Que el proveedor facilite copia de la documentación relativa a las características higiénico-sanitarias y constructivas del inmueble.
- Contar con un contrato que respalde la transacción.

Riesgos o posibles obstáculos al comprar viviendas sobre planos:

- Las exigencias de los pagos adelantados.
- Retraso o incumplimiento en el plazo de entrega del inmueble.
- Incumplimiento de oferta, el modelo que se elige en el plano, pueda variar a la hora de la entrega física del bien, hay cosas que no se podrán ver hasta que le entreguen, pues la compra se realiza a través de casas modelo o planos.

5. Aspectos principales de una promesa de compraventa:

- Nombres completos y número de documento de identidad de todos los compradores y vendedores del inmueble.
- Estado familiar de los contratantes (soltero, casado, divorciado, unión libre, viudo o viuda).
- Objeto del contrato o descripción del negocio que se llevará a cabo.
- Identificación del inmueble, es decir, si se trata de una casa o apartamento. Si el inmueble tiene parqueo y/o depósito, deben mencionarse en el documento.
- Dirección exacta de la vivienda.
- Cuando se trate de un apartamento, se deben incluir los linderos generales y específicos del inmueble.
- Número de matrícula registral.
- Valor de la transacción. Valor exacto de la venta así como la forma y fechas en que se realizará el pago.
- Arras. Esta figura hace referencia al pacto que hacen los contratantes de entregar una suma de dinero, en señal de la existencia del contrato que se celebra. En caso de que alguna de las partes se retracte, la parte que las entregó podrá exigir la restitución de esta suma. Si el contrato se lleva a cabo, entonces el dinero entregado como arras se tomará como parte del precio total de la venta.
- Gravámenes. Consigna que el inmueble que se promete en venta no ha sido vendido con anterioridad ni prometido en venta a otras personas. También debe constar si sobre el inmueble existen limitaciones de tipo jurídico como por ejemplo hipotecas, embargos y patrimonios de familia. En caso de que exista alguno, se debe mencionar la obligatoriedad por parte de los vendedores de sanear el inmueble para su entrega.
- Gastos. Establece quién (consumidor y/o proveedor) asume los gastos notariales, de impuestos, aranceles de registro, servicios públicos y cuotas de administración. Ciudad y Notaría en donde se firmará la escritura.

6. Lo que usted debe saber respecto a lotificaciones y parcelaciones.

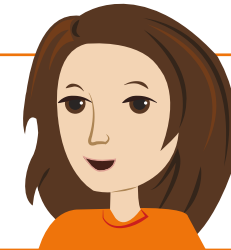
El siete de septiembre de dos mil doce entró en vigencia la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para uso Habitacional. El Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano, lidera el proceso de regularización por un periodo transitorio de cuatro años. Esta institución cuenta con el registro de Desarrolladores Parcelarios, con la oficina de regularización, y trabaja en coordinación con otras instituciones del estado, entre ellas **la Defensoría** con el fin de lograr la seguridad jurídica, para que aquellas personas que hayan terminado de cancelar su lote, puedan ser acreditados como propietarios.

Debe saber que:

- Para legalizar los lotes que fueron adquiridos antes de la entrada en vigencia de esta ley, los consumidores requieren que el desarrollador parcelario realice el proceso de regularización ante la entidad competente, ya que éste debe aprovechar el período de gracia de cuatro años que ha establecido la Ley especial; si no lo hace estará cometiendo infracción legal y podrá ser sancionado.
- Con la entrada en vigencia de la Ley Especial, los desarrolladores parcelarios no pueden comercializar lotes sin contar con los permisos legales por haber cumplido con todos los requisitos establecidos, incluyendo que la lotificación esté inscrita en el Centro Nacional de Registros.

Estos trámites consisten en:

- Evaluación preliminar. ✓
- Aprobación de permiso. ✓
- Recepción de obras y proyectos. ✓



IMPORTANTE:

- Únicamente los desarrolladores parcelarios inscritos en el registro están autorizados para comercializar.
- Antes de adquirir un lote o parcela, el consumidor o consumidora puede consultar por medio del VMVDU u oficinas regionales y municipales que manejan sus propios planes de ordenamiento territorial, a través de su Ventanilla única, si las lotificaciones se encuentran aprobadas, inscritas y aptas para la comercialización y aquellas que se encuentran en trámite de regularización.
- El consumidor o consumidora no debe cancelar ninguna cuota del lote mientras no se haya firmado el respectivo contrato de venta a plazos.
- Los desarrolladores parcelarios deben indicar en los recibos de pagos de las cuotas, el saldo pendiente y el número de cuotas pendientes.

LOTIFICACIÓN

LA

PARCELITA

Las características del contrato de venta a plazos de lotes establecidas por el Art. 14 de la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para uso habitacional son las siguientes:

- Deberá hacerse constar en documento privado debidamente autenticado

o en Escritura Pública, según lo prefiera el lote-habiente, para lo cual este podrá elegir libremente al Notario ante quien se otorgará el documento privado autenticado el contrato respectivo.

• **El contrato deberá contener al menos lo siguiente:**

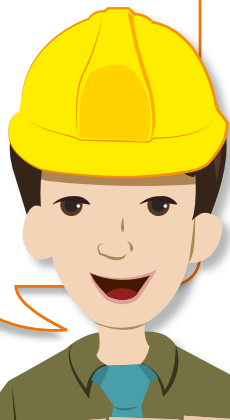
- a) Generales de los comparecientes, y en el caso de que el compareciente, no sea el propietario del inmueble o no lo sea en su totalidad, deberá expresar las facultades que tiene para obligarse a realizar la futura tradición del dominio del inmueble, por medio de los instrumentos jurídicos que fueren pertinentes.
- b) Descripción del inmueble, naturaleza, área, matrícula y los gravámenes o derechos reales que recaigan sobre el inmueble.
- c) La referencia del permiso de parcelación, la fecha de otorgamiento y la autoridad que lo ha emitido.
- d) Número de Inscripción del desarrollador parcelario.
- e) Precio y forma de pago.
- f) Condiciones en las que el Lote-habiente ejercerá la tenencia o posesión del lote o parcela, mientras se realice el pago total del precio.
- g) Aceptación de la obligación por parte del desarrollador parcelario, que una vez pagado el precio, procederá a otorgar la venta o el título que corresponda y a hacer la tradición del dominio del inmueble a favor del Lote-habiente, el plazo de esta obligación no podrá exceder de treinta días.
- h) Condiciones en que el lote-habiente puede desistir del contrato y sus efectos.
- i) Condiciones en las que el desarrollador parcelario podrá rescindir el contrato.
- j) Designación de beneficiarios en caso de muerte.

Es obligación del desarrollador parcelario, entregar en un plazo no mayor de treinta días después de la cancelación de las obligaciones establecidas en el contrato, toda la documentación necesaria, para que el lote-habiente pueda proceder a la realización de la tradición del dominio del inmueble, así mismo, es obligación del Notario que autorice un contrato de adquisición de lotes a plazo, entregar al lote-habiente un testimonio de la escritura pública del contrato suscrito.

¡ Tome nota !

Cuando los contratos de adquisición de lotes a plazo, se realicen en contratos de adhesión los desarrolladores parcelarios depositarán copias de los formularios en la **Defensoría del Consumidor**, quien verificará, que cumplen lo correspondiente a derechos del consumidor y con los establecidos en la presente Ley.

Ante cualquier incumplimiento de lo ofrecido, contratado o cobros por servicios o productos no pactados, la persona consumidora tiene derecho a reclamar ante el proveedor, de preferencia por escrito, y expresar su pretensión; si no obtiene una solución aceptable, usted debe acercarse a uno de los Centros de Solución de Controversias de La Defensoría, lleve consigo la documentación que respalde su reclamo.



Centros de Solución de Controversias

San Salvador: edificio Montecristo, Paseo General Escalón, Av. Manuel Enrique Araujo y 69 Av. Sur, Col. Escalón (costado Pte. de monumento El Salvador del Mundo). Tel.: 2231-8900

Santa Ana: 7ª calle poniente, 2ª Av. Sur y Av. Independencia, # 3. PBX: 2486-1100.

Plan de La Laguna: Antiguo Cuscatlán, calle Circunvalación, # 20. Tel.: 2526-9000.

San Miguel: centro comercial “La Plaza”, Local # 3, 1er. nivel, Alameda Roosevelt y Av. Nicaragua. Carretera Panamericana, Km. 140. Tels.: 2667-3654, 2667-2878, 2667-2863, 2667-2865.

Ventanillas Departamentales de Atención al Consumidor

Sonsonate: Colonia Santa María, pasaje “A” # 13,14 y 15. Tel. 2527-8369; 2451-0530.

Ahuachapán: 1ª Av. Sur y 5ª calle Oriente # 4-2, barrio Santa Cruz. Tel. 2443-0390; 2527-8206.

San Vicente: calle 1 de Julio y 2ª Av. norte casa # 9. Tel. 2527-8342; 2393-0234.

Usulután: final 4ª Av. Sur, Centro de Gobierno. Tel. 2662-0298.

Cabañas: 5ª Av. Sur # 18, barrio El Calvario, Centro de Gobierno. Tel. 2382-3051.

Cuscatlán: Cojutepeque, calle José Francisco López Av. Los Héroes. Tel. 2372-0185; 2372-0192

Chalatenango: 4ª calle poniente, Av. Libertad, # 11, Centro de Gobierno. Tel. 2335-2108.

Morazán: San Francisco Gotera, 2ª calle poniente y 3ª Av. Sur, barrio El Centro, Centro de Gobierno. Tel. 2527-8310/08; 2654-0016.

La Unión: 3ª calle Poniente y 2ª Av. Norte # 1-3. Tel. 2604-4007.

La Paz: Zacatecoluca, kilómetro 56, final 10ª Av. Sur, Centro de Gobierno. Tel. 2334-0237.

Ventanilla de Atención a la Consumidora

CIUDAD MUJER:

Colón, Santa Ana, Usulután, San Martín, San Miguel y Morazán.

Defensoría en línea@
www.defensoria.gob.sv

YouTube Defensoriaelsalvador

f Defensoría del Consumidor

t @Defensoria_910

