



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR



"LA TECNOLOGÍA MUEVE AL MUNDO"

Steve Jobs



SERVICIOS DIGITALES DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR.



**PLATAFORMA DIGITAL
DE EDUCACIÓN Y
ORIENTACIÓN DE
CONSUMO.**



**PLATAFORMAS
DIGITALES DE
SERVICIOS DE
ATENCIÓN DE LA
DEFENSORIA DEL
CONSUMIDOR**



**SERVICIOS DIGITALES DE LA DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR.**

PLATAFORMA DIGITAL DE EDUCACIÓN Y ORIENTACIÓN DE CONSUMO.

Una plataforma digital es un lugar de Internet, portal o ciber sitio, que sirve para almacenar diferentes tipos de información.

SERVICIOS DIGITALES DE EDUCACIÓN Y ORIENTACIÓN DE CONSUMO.



OBSERVATORIO DE
TARJETAS DE CRÉDITO



OBSERVATORIO DE
INMOBILIARIO



PRECOMPRA



COMPARA



PORTAL DEL VIAJERO



AULA VIRTUAL



PAGINA WEB



REDES SOCIALES



Visitas

38,829

01 Noviembre 2018

11 Octubre 2020

Observatorio de tarjetas de crédito

Es un servicio creado por la Defensoría del Consumidor para **monitorear** y **brindar** información sobre el producto financiero: tarjetas de crédito



Tasas de interés y estadísticas de tarjetas de crédito

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor en tarjetas de crédito

Comparativo de tasas máximas de interés de tarjetas de crédito

Observatorio de tarjetas de créditos

Ofertas de tarjetas de crédito, según entidades financieras

Cantidad de tarjetas circulantes en El Salvador

Cantidad de deudores en tarjetas de créditos

Observatorio de tarjetas de créditos

Bienvenido/a

Al **Observatorio de Tarjetas de Crédito (OTC)**, un servicio creado por el Gobierno de El Salvador para atender las necesidades de las personas consumidoras usuarias de tarjetas de crédito de nuestro país. En el **OTC** podrán informarse de sus derechos, de las obligaciones de proveedores de tarjetas de crédito, de los procedimientos para realizar denuncias, de las condiciones y tasas de interés del dinero plástico, así como de las atenciones y denuncias en este servicio financiero, entre otra información relevante del mercado de tarjetas de crédito. Además, podrás acceder a información que te permitirá comparar la información de tasas de interés de las tarjetas de crédito y poder elegir aquella que más te convenga.

El **Observatorio de Tarjetas de Crédito (OTC)** tiene el propósito de generar información útil para la promoción y defensa de los derechos e intereses de los usuarios y usuarias de tarjetas de crédito.

El **Observatorio de Tarjetas de Crédito (OTC)** es una iniciativa del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC), por medio de la actuación efectiva de la Defensoría del Consumidor, Banco Central de Reserva (BCR), Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), Ministerio de Economía, y Superintendencia de Obligaciones Mercantiles (SOM).

Sistema Nacional de Protección al Consumidor



[Recomendaciones para los consumidores](#)



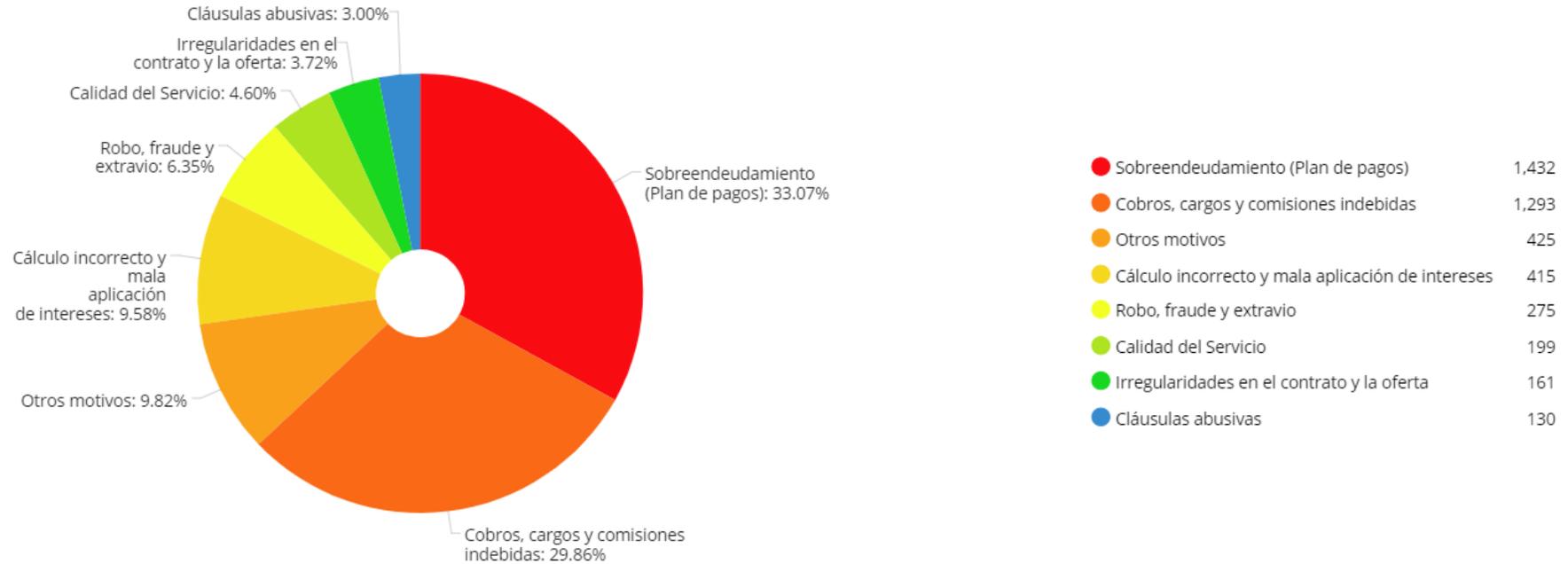
[Leyes y normativas en tarjetas de crédito](#)



[ABC para interponer denuncias](#)



Motivos de las atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor, en tarjetas de crédito Datos acumulados del año. Enero-Noviembre 2019 | [Ver detalles](#)



Oferta de tarjetas de crédito, según entidades financieras y tramos de tasa máxima efectiva anual (%)

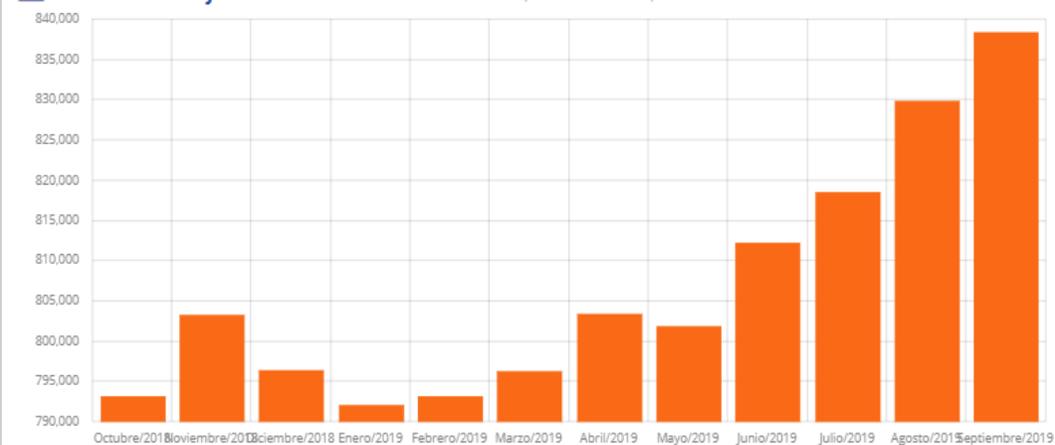
[Excel](#)
[Pdf](#)
[Imprimir](#)

Buscar:

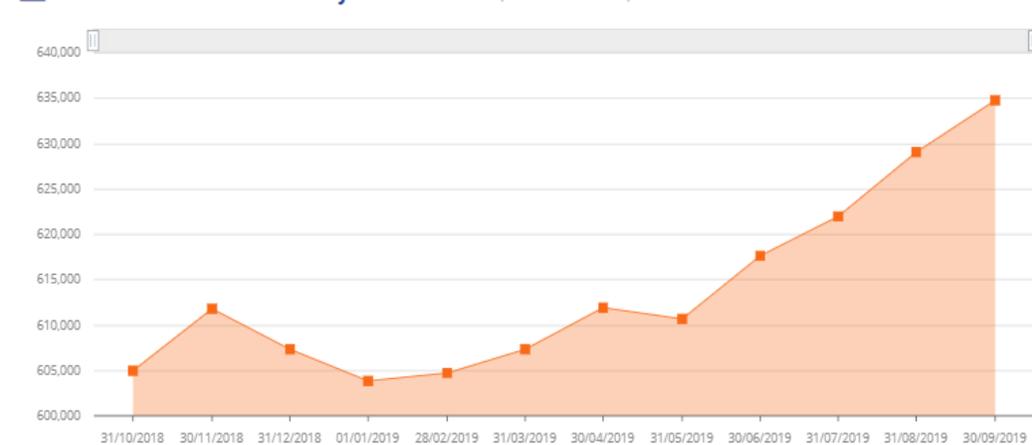
Institución	0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	Total
Banco de América Central, S.A.	3	39	29	0	71
Banco Promérica S.A.	1	16	14	0	31
Banco Agrícola S.A.	3	13	12	0	28
Scotiabank El Salvador S.A.	1	10	9	0	20
Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A.	0	8	8	5	21
Banco Davivienda Salvadoreño S.A.	0	9	4	0	13
Multiverciones MI BANCO	0	1	3	1	5
Sistema Fedecrédito	0	1	3	1	5

Tasas y comisiones de tarjetas de crédito en establecimientos comerciales

Cantidad de tarjetas circulantes en El Salvador | Datos acumulados | Ver detalles



Cantidad de deudores en tarjetas de crédito | Datos acumulados | Ver detalles





Visitas

1,917

21 Mayo 2019

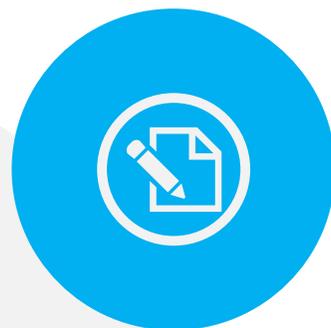
11 Octubre 2020

Observatorio de inmobiliario

Plataforma creada para brindar información relacionada a la **comercialización de viviendas, apartamentos, lotes**, entre otros bienes inmobiliarios



Consulte información sobre
Derechos

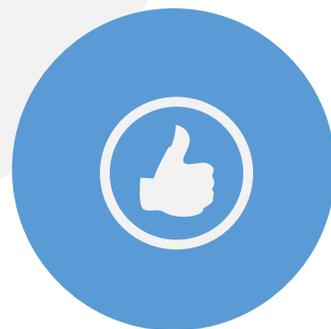


Qué hacer

sobre el proceso a realizar ante incumplimientos del proveedor.

Consejos

para adquirir o arrendar un inmueble



Casos resueltos

En esta sección encontrará casos resueltos en tema inmobiliario.

Observatorio de inmobiliario



Observatorio Inmobiliario

Información para la adquisición de bienes inmuebles

[Ver video de presentación](#)



Derechos



Consejos



Qué hacer



Atención al consumidor



Casos resueltos



Marco legal



Plataformas digitales



Estadísticas

Tienes derecho a:

CASA NUEVA

LOTE

APARTAMENTO

Cuando compras una casa nueva tienes derecho a:

DERECHO A LA INFORMACIÓN.

Artículo 4 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor

Tienes derecho a recibir del proveedor información **completa, precisa, veraz, clara y oportuna** de la vivienda que deseas adquirir.

Dicha información debe incluir especialmente los siguientes aspectos:

- El precio total del inmueble, así como los impuestos que correspondan cancelar.
- El valor de la prima, reserva o anticipo, y la vigencia de la oferta si fuere el caso.
- Los contratos de servicios accesorios y obligatorios que se suministrarán en el proyecto (tales como agua potable, aguas residuales, mantenimiento de plantas de tratamiento, telefonía, energía eléctrica, etc.)
- El régimen legal aplicable al proyecto residencial, para distinguir derechos y obligaciones en casos de residenciales o condominios, a fin de evitar futuros inconvenientes relacionados a la convivencia.
- Si existe cuota de mantenimiento de áreas comunes y vigilancia.
- Facilitar la documentación completa relativa a las características higiénico-sanitarias y constructivas de su vivienda y el cumplimiento de los estándares de construcción exigidos por las autoridades respectivas, así como el trazado de sus instalaciones. Artículo 27 incisos finales Ley de Protección al Consumidor y 41 y 42 Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor.

DERECHO A RECIBIR LA DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LA VIVIENDA.

Artículo 27 Inciso 4° de la Ley de Protección al Consumidor y artículo 41 del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor.

- El proveedor debe facilitarte las características constructivas y el cumplimiento de los estándares de construcción exigidos, así como el trazado de todas sus instalaciones (planos) y materiales empleados en su construcción.
- Si compra la vivienda en planos, es decir, que aún no está construida, el vendedor debe entregarle la documentación que acredite las condiciones técnicas de la obra, calidad, tipo de materiales e instalaciones que serán incorporados, precio y fecha de entrega.
- Si la vivienda aún no está terminada, previo a la contratación puede solicitar que se le muestre las condiciones del entorno donde se ubica la vivienda, tales como fragilidad ambiental y posibles riesgos.

Si se incumple con la entrega de la vivienda en la fecha pactada

+

Si la casa presenta averías o existe mala calidad en la construcción de la vivienda:

+

La Defensoría te recomienda:

+

Salir

Casos resueltos

Marco legal

Plataformas digitales

Estadísticas

Montos recuperados por la Defensoría del Consumidor Sector inmobiliario

X

Enero 2016 - Enero 2020

Motivos	2016	2017	2018	2019	Total
Cláusulas abusivas	0	\$21,297.31	\$39,357.84	\$4,226.03	\$64,881.18
Cobros, cargos y comisiones indebidas	\$2,557.48	\$5,747.43	\$152,931.57	\$4,527.73	\$165,764.21
Derecho de retracto y desistimiento de compra	\$9,102.00	\$16,426.35	\$3,738.60	\$55,806.01	\$85,072.96
Incumplimiento de contrato u oferta	\$2,346,721.74	\$963,340.75	\$4,912,135.82	\$3,832,881.04	\$12,055,079.35
Incumplimiento de garantía	\$1,361.90	\$965.00	\$11,198.96	\$554.00	\$14,079.86
Mala calidad del producto o servicio	0	\$225.00	\$2,213.91	\$43,425.08	\$45,863.99
Práctica abusiva	\$5,566.92	0	\$715.78	0	\$6,282.70
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	0	0	\$22,190.46	\$8,753.84	\$30,944.30
Varios	0	\$1,725.00	0	0	\$1,725.00
Total	\$2,365,310.04	\$1,009,726.84	\$5,144,482.94	\$3,950,173.73	\$12,469,693.55

Salir

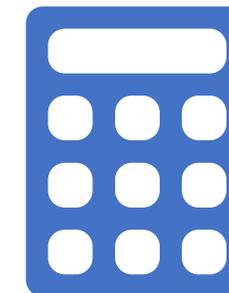


Visitas **12,578**

27 Marzo 2019
11 Octubre 2020

PRECOMPRA

Plataforma digital de precios de supermercados, PRECOMPRA, el portal del consumidor para **buscar y comparar, precios y ofertas** ¡ Antes de comprar !



P R E C O M P R A

01



Cotiza y compara

Cotiza y compara precios de una lista de productos disponibles en supermercados

02



Ofertas de la semana

Consulta y compara las ofertas disponibles en supermercados de tu preferencia

03



Crea tu cuenta

Podrás guardar tus listas de compras, comparar ofertas y recibir notificaciones por correo electrónico.



PRECOMPRA

El portal del consumidor para buscar y comparar, precios y ofertas
¡ Antes de comprar !



¿Qué es PRECOMPRA?



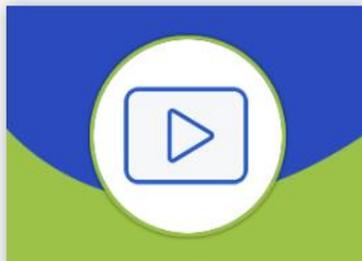
Cotizar y comparar



Conoce las ofertas de la semana



Accede o crea tu cuenta



Conoce PRECOMPRA



Plataformas de la Defensoría Digital

¡Antes de comprar cotiza y compara!

Ingresa tu producto

Ejemplo: arroz, frijoles, jabon
[Ver listado completo](#)

Selecciona tus productos

Mostrar registros

Filtrar:

#	Producto	Marca	Contenido neto	Cantidad	
1	Arroz blanco	5 Estrellas	454.00 g	<input type="text" value="1"/>	Agregar
2	Arroz blanco	Alba	454.00 g	<input type="text" value="1"/>	Agregar
3	Arroz blanco	As de Oros	454.00 g	<input type="text" value="1"/>	Agregar
4	Arroz blanco	Dany	454.00 g	<input type="text" value="1"/>	Agregar
5	Arroz blanco	Omoa	454.00 g	<input type="text" value="1"/>	Agregar
6	Arroz blanco	Sulí	454.00 g	<input type="text" value="1"/>	Agregar

Productos en mi lista

Selecciona tu municipio

	Producto	Marca	Contenido neto	Cantidad
	Café puro molido	Aroma	350.00 g	1
	Frijol rojo	San Francisco	908.00 g	1
	Jabón de baño (3 pack), variedad	Palmolive	330.00 g	1

[Cancelar](#)

[Consultar precios](#)

Ofertas de la semana

Cadena:

TODAS LAS CADENAS

Municipio:

TODOS LOS MUNICIPIOS

Consultar

Ofertas de la semana

Mostrar 10 registros

Excel

PDF

Imprimir

Buscar:

Producto descripción	Precio oferta	Precio normal	Ahorro	Oferta	Desde	Válido hasta
Carne de res, choquezuela Sin Marca 1.00 lb Megaselectos Soyapango, SOYAPANGO	\$2.99	\$4.90	\$1.91	Precio Descuento	11/01/2020	17/01/2020
Carne de res, choquezuela Sin Marca 1.00 lb Súper Selectos Metrocentro Octava Etapa, SAN SALVADOR	\$2.99	\$4.90	\$1.91	Precio Descuento	11/01/2020	17/01/2020
Carne de res, choquezuela Sin Marca 1.00 lb Súper Selectos Ahuachapán, AHUACHAPÁN	\$2.99	\$4.90	\$1.91	Precio Descuento	11/01/2020	17/01/2020
Carne de res, choquezuela Sin Marca 1.00 lb Súper Selectos Antel Centro, SAN SALVADOR	\$2.99	\$4.90	\$1.91	Precio Descuento	11/01/2020	17/01/2020
Carne de res, choquezuela Sin Marca 1.00 lb Súper Selectos Arce, CIUDAD ARCE	\$2.99	\$4.90	\$1.91	Precio Descuento	11/01/2020	17/01/2020
Carne de res, choquezuela Sin Marca 1.00 lb Súper Selectos Beethoven , SAN SALVADOR	\$2.99	\$4.90	\$1.91	Precio Descuento	11/01/2020	17/01/2020
Carne de res, choquezuela Sin Marca 1.00 lb Súper Selectos Escalón, SAN SALVADOR	\$2.99	\$4.90	\$1.91	Precio Descuento	11/01/2020	17/01/2020
Carne de res, choquezuela Sin Marca 1.00 lb Súper Selectos La Cañada, SANTA TEFILA	\$2.99	\$4.90	\$1.91	Precio Descuento	11/01/2020	17/01/2020

Comunícate



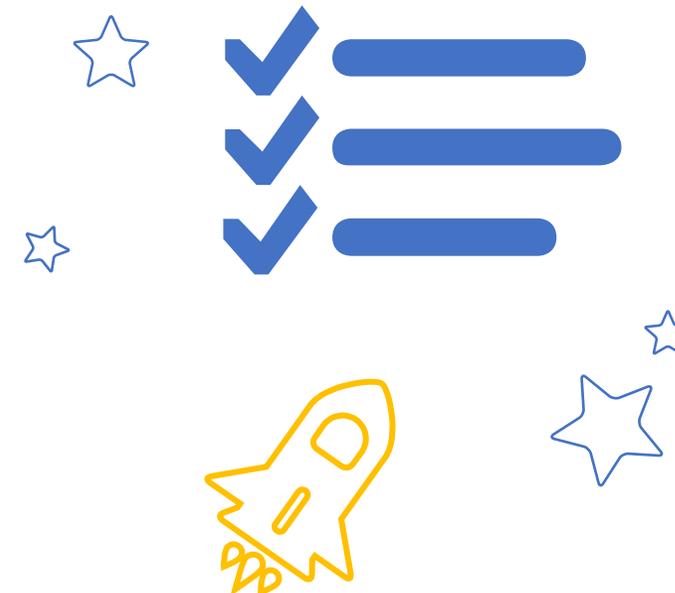
Visitas

1,754

01 Enero 2020
11 Octubre 2020

COMPARA

Plataforma de precios de enseres del hogar y productos de tecnología
(Televisores, camas, cocinas, refrigeradores, etc.)



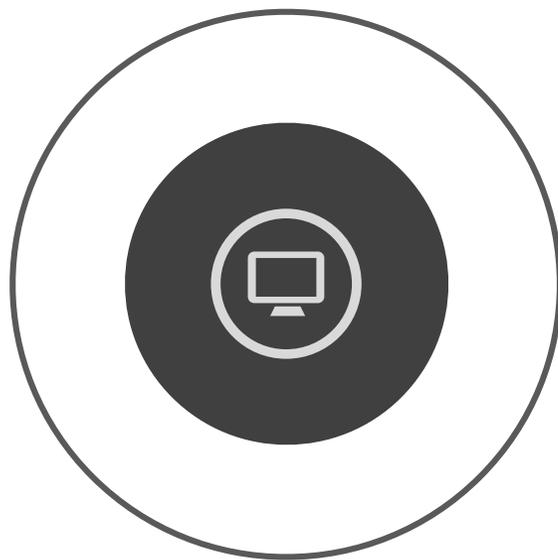
Derechos del consumidor

Las personas consumidoras que adquieren muebles, electrodomésticos y productos electrónicos



Deberes del proveedor

Se encuentran las obligaciones y prohibiciones



COMPARA



Consejos

Se encuentran una serie de consejos antes de adquirir un electrodoméstico.



Consulta de precios

Productos por marca, establecimiento, departamento, municipio, precio regular y oferta



COMPARA

Plataforma de enseres del hogar y tecnología

[Ver estadísticas de atenciones](#)

[COMPARA](#)

Derechos del consumidor



MÁS INFORMACIÓN

Deberes del proveedor



MÁS INFORMACIÓN

Consejos



MÁS INFORMACIÓN

¿Cómo interponer una denuncia?



MÁS INFORMACIÓN

Consulta los precios



Televisor
54 Productos



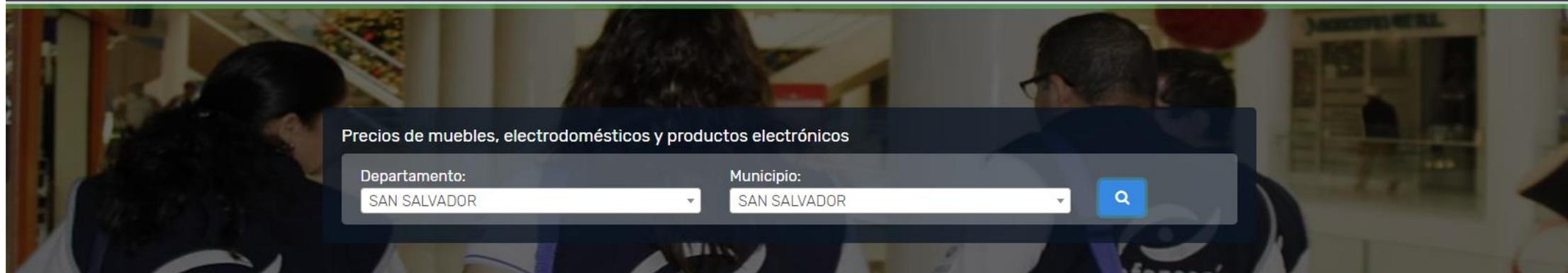
Refrigerador
51 Productos



Cama
96 Productos



Cocina
102 Productos



Precios de muebles, electrodomésticos y productos electrónicos

Departamento:

SAN SALVADOR

Municipio:

SAN SALVADOR



Resultados de sondeos

- Mostrar 10 registros
- Excel
- PDF
- Imprimir

Buscar:

Producto, Marca, Establecimiento	13/12/2019	
	Regular (\$)	Oferta (\$)
+ Televisor, XBR49X805G, 49 pulgadas, Resolución 4K, Sony Simán Metrocentro	899.00	599.00
+ Televisor, XBR49X805G, 49 pulgadas, Resolución 4K, Sony Omnispport Metrocentro 4a etapa	1055.00	579.00
+ Televisor, KD49X725F, 49 pulgadas, UHD, 4K, Sony Almacenes Tropigas Metrocentro 8a etapa	799.00	479.00
+ Televisor, KD49X725F, 49 pulgadas, UHD, 4K, Sony Omnispport Metrocentro 4a etapa	980.00	479.00
+ Televisor, KDL32W605D, 32 pulgadas, HD, smart, Sony Omnispport Metrocentro 4a etapa	500.00	289.00
+ Televisor, UN32J4290AHXPA, 32 pulgadas, HD, flat smart TV, LED, Samsung Almacenes Tropigas Metrocentro 8a etapa	339.00	259.00
+ Televisor, UN32J4290AHXPA, 32 pulgadas, HD, flat smart TV, LED, Samsung Prado Metrocentro 8a etapa	340.95	259.00

Ver estadísticas

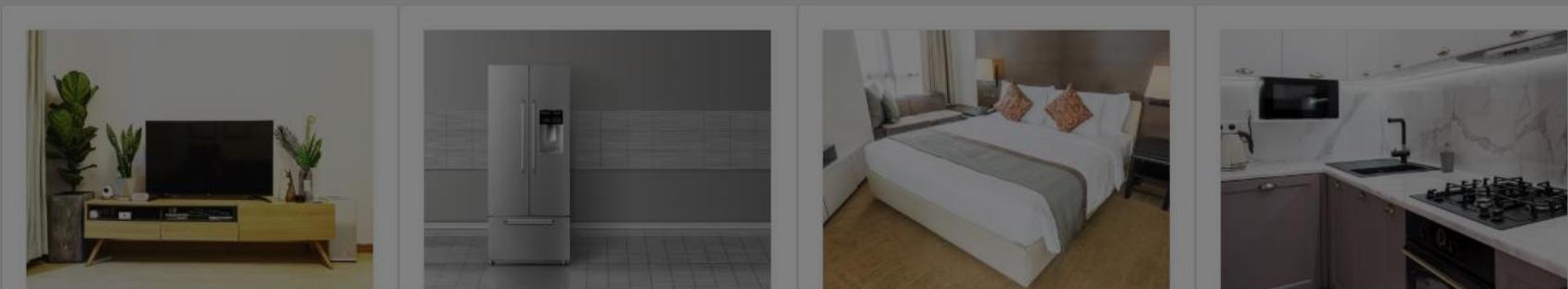
En periodo: Enero 2015 - Diciembre 2019

Atenciones por tipo				Atenciones por motivo			
Tipo	2015	2016	2017	2018	2019	Total	
Total	4,147	4,336	5,130	4,881	4,381	22,875	
Asesoría	3,341	3,498	4,166	3,857	3,543	18,405	
Denuncia	651	671	693	679	813	3,507	
Gestión	155	167	271	345	25	963	

Del 1 al 4 de un total de 4 registros

Anterior **1** Siguiente

Consulta los precios





Visitas

5,891

12 Abril 2019

11 Octubre 2020

Portal del viajero

Una guía virtual creada para la orientación y educación de las personas consumidoras en el transporte aéreo.



Portal del viajero



Qué hacer

con problemas de: Boletería, Viaje Aéreo y Equipaje



Derechos

Reclamo, desistimiento, compensación e Indemnización



Obligaciones

Deberes de las personas viajeras



Reclamaciones

Se indica como, donde y la orientación para hacer valer sus derechos

PORTAL DEL VIAJERO AÉREO

Que tus derechos te acompañen

Ver video de presentación e informativos



Qué hacer
con problemas de:
Boletería, Viaje Aéreo
y Equipaje

[Ver detalles](#)



Derechos
Reclamo, desistimiento,
compensación e
Indemnización

[Ver detalles](#)



Obligaciones
Deberes de las
personas viajeras

[Ver detalles](#)



Reclamaciones
Se indica como, donde y la
orientación para hacer valer sus
derechos

[Ver detalles](#)

Qué hacer ante problemas como:



 Boletería

 Viaje aéreo

 Equipaje

Pérdida del boleto -

En caso de pérdida del boleto, las aerolíneas no pueden negar a la persona consumidora el uso del servicio contratado, por lo tanto, usted debe contactar a la aerolínea por medio de su sitio web, en sus agencias o directamente en el aeropuerto para solventar la falta del boleto.

Los artículos 124 y 125 de Ley Orgánica de Aviación Civil establecen que el contrato de transporte aéreo es el boleto como tal, el cual es un documento que extiende la aerolínea en el que se detallan como mínimo la siguiente información: nombre de la persona consumidora, número de boleto, destino del vuelo, clase de boleto, entre otros aspectos, aclarando también que su inexistencia no invalida la relación de consumo con la aerolínea, por tanto esa circunstancia no puede alegarse para negar la prestación del servicio a la persona consumidora.

Si te exigen contratar un seguro de pasajero o equipaje +

Sobreventa de boletos +

Salir

Boletería, Viaje Aéreo
y Equipaje

Ver detalles

compensación e
Indemnización

Ver detalles

personas viajeras

Ver detalles

orientación para hacer valer sus
derechos

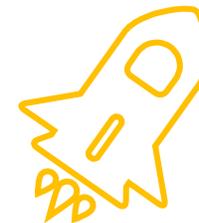
Ver detalles



Visitas **325,943** 20 Marzo 2019
11 Octubre 2020

Aula Virtual

Plataforma digital para aprender más sobre nuestros derechos como personas consumidoras y cómo ejercerlos cuando son vulnerados.



Aula Virtual



Subir y descargar documentos



Realizar y subir tareas



Información acerca del módulo



Video tutoriales disponibles



Participación en video conferencia



Descargar archivos de audio



Participar en foros



Participar en chat



Realizar evaluaciones

ANUNCIOS



CURSO DE

Derechos de las personas consumidoras

Programa de Educación Virtual en materia de consumo

Bienvenidas y bienvenidos al Programa de Educación Virtual en materia de consumo de la Defensoría del Consumidor de El Salvador, la plataforma digital para aprender más sobre nuestros derechos como personas consumidoras y cómo ejercerlos cuando son vulnerados.

A través de este programa tienes acceso a diferentes contenidos educativos con el fin de contribuir a una nueva cultura de consumo y un mayor respeto de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas aplicables de protección al consumidor.

Te invitamos a participar activamente en los procesos de autoformación en derecho de consumo y a estar pendiente de la programación de cada uno de los cursos durante el año 2020.

¡ La Defensoría te protege, orienta y defiende !



Para acceder a todos los cursos necesita crear una cuenta. Todo lo que tiene que hacer es inscribirse en esta página.

[Crea tu cuenta](#)

Cursos disponibles



Derechos y Deberes de Usuarios de Tarjetas de ...

[Curso >](#)



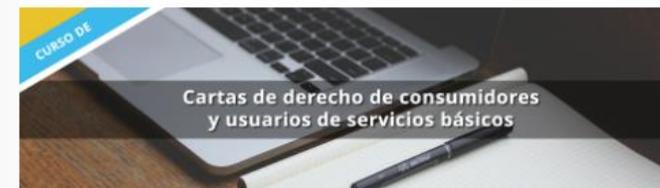
Derechos y Deberes de las Personas Usuarias d...

[Curso >](#)



Curso Virtual Derechos de las personas usuari...

[Curso >](#)





Visitas **1,239,364** 01 Enero 2013
11 Octubre 2020

Página web

Conjunto de información que se encuentra en una dirección determinada de internet.



Página web



Institución

Estructura organizativa,
marco institucional, entre
otros



Servicios

Vigilancia y transparencia de
mercado, centros de atención,



Leyes

Leyes, normativas y
reglamentos



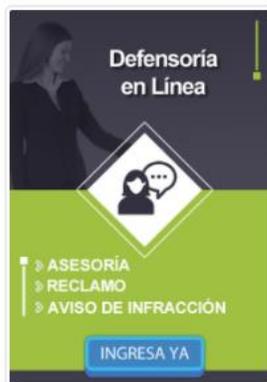
Novedades

Noticias, avisos, alertas de
consumo, multimedia y
materiales



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

- [Institución](#)
- [Servicios](#)
- [Leyes](#)
- [Novedades](#)
- [Multimedia](#)
- [Materiales](#)



Ventanillas en Ciudad Mujer



Presidente de la Defensoría del Consumidor

Institución » Estructura Organizativa » Presidente de la Defensoría del Consumidor



Ricardo Salazar

Cuenta con 20 años de experiencia en materia de regulación y verificación de mercados, protección al consumidor, análisis económico y la gestión de la administración pública, entre sus cargos se destacan:

- De julio de 2014 a abril de 2018 se desempeñó como Director de Vigilancia de Mercado de la Defensoría del Consumidor.
- De enero de 2012 a junio de 2014, asumió el cargo de Director de la Dirección Reguladora de Hidrocarburos y Minas del Ministerio de Economía
- Entre los años 2010 y 2011, fungió como Gerente de Estudios de la Defensoría del Consumidor.
- Entre los años 2007 y 2010, laboró como Especialista del Departamento de Investigación Económica y Financiera del Banco Central de Reserva de El Salvador.
- Entre los años 2001 y 2006, se desempeñó como Técnico en temas económicos de la Asociación Centro para la Defensa del Consumidor.
- Más de 12 años de experiencia docente en diferentes universidades de nuestro país.

Formación académica:

- Con grados académicos de maestría en Administración Pública en la Universidad Dr. José Matías Delgado.



Ingrese su denuncia ahora mismo



Observatorio de precios



Consumo Saludable

ANÁLISIS DE CALIDAD E INOCUIDAD



Conoce los resultados del estudio de calidad e inocuidad

Redes Sociales de la Defensoría del Consumidor





GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR