



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



Tus derechos antes, durante y después de contratar un crédito

Derechos antes de contratar un crédito



Entregar a petición del consumidor la carta de aprobación del crédito que le entregue una institución financiera, con todo el detalle de los cargos, tasa de interés, comisiones, etc. La condiciones de la referida carta deben mantenerse por el plazo de 10 días hábiles, contados desde que se comunicó al consumidor. Art. 19 literal p) de la LPC.



Tiene derecho a conocer los motivos del rechazo de un crédito de forma escrita, en un plazo máximo de 10 días. Art. 19 l) de la LPC.



Recibir de parte del proveedor una explicación detallada de todas las obligaciones y condiciones estipuladas en el contrato y sus anexos, a las cuales se comprometen cumplir las partes y leer por sí mismo el contenido de los contratos; Art. 4 literal n) y 19 literal g) de la LPC.

Derechos antes de contratar un crédito



A que no se le imponga el notario que documentará el servicio proveído o el crédito que se le otorgue, así como la determinación de la compañía con la que ha de contratar los seguros exigidos como condición del crédito. Además, que se respete la designación del notario que el consumidor exprese por escrito para formalizar el crédito que se le otorgue. Art. 19 literal d) y 20 literal a) de la LPC



A que no se le condicione la prestación de un servicio a la adquisición de otro, ni a firmar en blanco letras de cambio, pagarés, facturas o cualquier otro documento de obligación u otro considerado como anexo del contrato como condición del crédito, Art. 18 literales a) y b) de la LPC.



A que la autorización para compartir información crediticia no forme parte del contrato de crédito. Y a que su información no sea compartida sin la debida autorización. Art. 19 literal g), y 21 inciso 3º de la LPC.



A que se consigne, sin variación en el contrato respectivo, los términos y condiciones en que fue aprobada la solicitud del crédito; Art. 19 literal c) de la LPC.

Derechos durante la contratación de un crédito



Art. 4 literal c) , 17 y 18 de LPC.

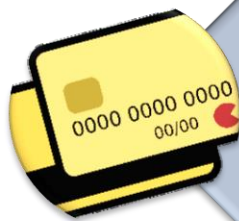
Derecho a ser protegido de prácticas abusivas y de la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos



Que el calculo de interés para todas las operaciones activas y pasivas se haga sobre la base del año Art. 19 literal f) de la LPC.



A que no se apliquen sus pagos o utilicen garantías para otras obligaciones a su cargo cuando no correspondan a las pactadas previamente en el contrato, o que no haya autorizado posteriormente;. Art. 20 b) de la LPC.



A que se emitan tarjetas de crédito u otros productos financieros que no haya solicitado, salvo las tarjetas de crédito que se emitan en concepto de renovación periódica; Art. 20 literal c) de la LPC.

Derechos durante la contratación de un crédito



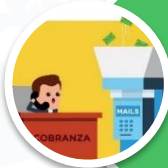
Art. 19, literal i) de la LPC

Proporcionar el historial de crédito tres veces al año, de forma gratuita, por escrito, a través de medios físicos o electrónicos disponibles por el proveedor, que solicite el consumidor obligado principal o garante



Art. 19 literal m) de la LPC

Recibir del consumidor pagos anticipados en cualquier operación de crédito bancaria, sin cargo alguno, salvo que se trate de créditos financiados por fondos externos, o se trate de operaciones sujetas a tasa fija de mediado o corto plazo, siempre que se haya hecho constar así en el contrato



Art. 18 literal n) de la LPC.

Queda prohibido a los proveedores de servicios financieros realizar gestiones con fines comerciales y publicitarios, así como de cobros al deudor, codeudor, fiador o sus familiares, fuera de días y horas hábiles, mediante repetitivos mensajes cortos de texto (SMS) o mensajes multimedia (MMS), llamadas telefónicas, correos electrónicos u otras modalidades



Art. 18 literal l) de la LPC.

Queda prohibido a los proveedores de servicios financieros: Cobrar cargos por pago extemporáneo, cuando en la fecha última de pago las oficinas o establecimientos del proveedor se encuentren cerradas por cualquier circunstancia que sea responsabilidad del proveedor.

Derechos después de contratar un crédito

- Otorgar la cancelación legal y contable de las hipotecas u otras garantías que el consumidor constituyó cuando se le otorgó un crédito, si éste ya lo pagó totalmente; así como entregar al consumidor, en un término no mayor de quince días los documentos correspondientes; salvo que se trate de hipoteca abierta y el plazo para el que fue constituida estuviese aún vigente

Art. 19, literal h) de la LPC



- Una vez extinguida una relación contractual, el proveedor deberá entregar el finiquito o la cancelación y las garantías, dentro del plazo máximo de 15 días contados a partir del último pago; y en las tarjetas de crédito a más tardar dentro de las veinticuatro horas siguientes (Art 14 LSTC).

Art. 26-A de la LPC



- Entregar, al cumplirse el contrato, los títulos valores u otros documentos que fueron suscritos por el consumidor al momento de la contratación

Art. 19 literal b) de la LPC



Derechos después de contratar un crédito

Según la Ley de Regulación de los servicios de información sobre el Historial de Crédito de las Personas

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

Derecho al buen manejo de la información

Arts. 14 literal c) y 19 literal a)



- Todo consumidor 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.

Derecho a la rectificación, modificación y eliminación de la información. Arts. 14 literal e), 23, 24 y 25



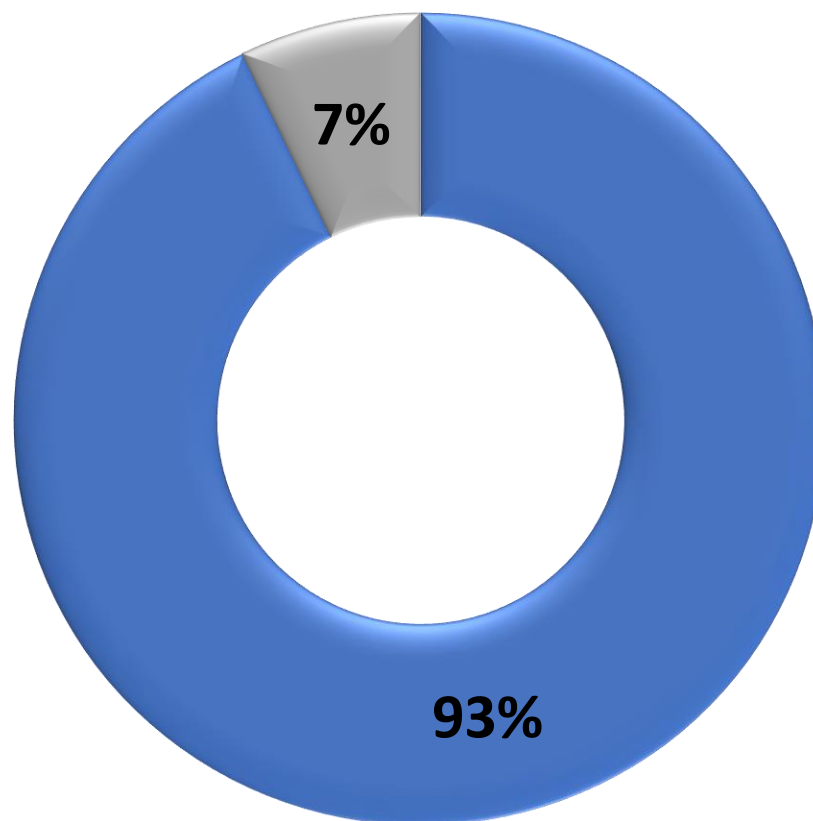
Atenciones brindadas por Defensoría del Consumidor en el sector de Créditos

Junio de 2019 a noviembre de 2020

**Total de atenciones
brindadas
33,482**

■ Asesorías **31,078**

■ Denuncias **2,404**



Monto recuperado por la Defensoría del Consumidor en el Sector de Créditos

Junio de 2019 a noviembre de 2020

Denuncias
2,404

**Casos cerrados
con devolución**
1,159

**Monto recuperado a favor
de las personas consumidoras**
\$1,062,012.92

Requisitos para interponer un reclamo

Art.109 LPC

Art. 109.- 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 de 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:

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

Si la denuncia no cumple con 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.

Documentación importante:

- Documento único de identidad (DUI)
- Contrato
- Recibos o comprobantes de pago.
- Cualquier documento de oferta o comunicación con el proveedor, entre otros.

Mecanismos de atención de la Defensoría



Ventanillas en

- Gobernaciones Departamentales
 - Ciudad Mujer
- Alcaldías Municipales
- Casas de la Cultura
- Centros de Controversias



Defensoría 2.0



Descárgala en
Google Play



7860-9704



Defensoría en línea@
www.defensoria.gob.sv

Atención por citas:

- Centro de Solución de Controversias, Edificio IPSFA, 6º. Nivel, San Salvador
- Gerencia de Atención Descentralizada, Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán, La Libertad.
- Centro de Solución de Controversias, Oficina Regional de Occidente.
- Centro de Solución de Controversias, Oficina Regional de Oriente.





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR