



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR



SUPERINTENDENCIA
DEL SISTEMA
FINANCIERO



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR



SUPERINTENDENCIA
DEL SISTEMA
FINANCIERO

Derechos de las personas consumidoras



Derecho de información

Publicidad engañosa o falsa: cualquier modalidad de información o comunicación de carácter publicitario, total o parcialmente falsa, o que de cualquier otro modo, incluso por omisión, sea capaz de inducir a error, engaño o confusión al consumidor, pudiendo afectar su comportamiento económico.



Seguro de desempleo



Derecho de información

Compañía
autorizada por
la SSF



Ayuda del
ejecutivo





Derecho de información



Recibir del proveedor la información completa, precisa, veraz, clara y oportuna que determine las características de los productos y servicios a adquirir, así como las condiciones de la contratación.

Características de un contrato de seguro son:

- Consensual:
- Bilateral
- Aleatorio
- Óneroso
- Está basado en la buena fe.





Derecho de información

Condiciones

Contienen las estipulaciones por las que se rige el contrato de seguro



Riesgo cubierto



Gastos no cubiertos



Exclusiones



Dolo o fraude



Pago de prima



Incumplimiento



Derecho de información

Documentos

El proveedor
debe entregar
al consumidor
la
documentación
respectiva



Entrega de contrato



Condiciones de póliza colectiva



Comprobante de pago



Comprobante de reclamo



Prácticas Abusivas





Medios Alternos de solución de conflictos



Requisitos para interponer una denuncia Art. 109 de la LPC

**Identificación y
datos generales
del denunciante**

**Identificación y
datos generales
del proveedor.**

**Descripción de los
hechos que
originaron la
controversia.**

**Pretensión de la
persona
denunciante.**

Documentos importantes

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





DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR



SUPERINTENDENCIA
DEL SISTEMA
FINANCIERO

SSF

Oficina de Atención al Usuario

Edificio MAPFRE, 2do. Nivel,
Alameda Roosevelt No. 3107,
San Salvador

Teléfonos

2133-2944 y 2133-2945

Correo Electrónico:

atencionalusuario@ssf.gob.sv

www.ssf.gob.sv

DC

Atención de denuncias

www.defensoria.Gob.sv

Atención por Citas

Santa Ana, San Miguel, San
Salvador, Plan de la Laguna

**Centro de Atención de Llamadas
910**

WhatsApp 78609704

App DEFENSORIA 2.0



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR



SUPERINTENDENCIA
DEL SISTEMA
FINANCIERO

Muchas Gracias



GOBIERNO DE
EL SALVADOR