

CARTILLA DE DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS



**Defensoría
del Consumidor**

CARTILLA DE DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS



**Defensoría
del Consumidor**

CONTENIDO

Presentación	4
A Agua potable. Derechos y Deberes como persona usuaria	5
B Buen uso de la tarjeta de crédito. Recomendaciones para los consumidores	10
C ¡Conocer es saber! Medios alternos para solucionar problemas de consumo en la adquisición de bienes y servicios.	15
D Derechos básicos de las consumidoras y consumidores	20
E Ejerciendo mis derechos como persona usuaria de tarjeta de crédito.	23
F Servicios Financieros: todo lo que debes saber y aprender para que cuides tu economía.	26
G Garantías en bienes y servicios. Información a tomar en cuenta	37
H Hablemos sobre comercio electrónico.	42
I Inmuebles y viviendas. Antes de comprar un lote o parcela para vivienda toma en cuenta estas recomendaciones.	45
Anexo. ¿Cómo hacer una denuncia ante los abusos y la vulneración de tus derechos?	52

La Defensoría del Consumidor en cumplimiento de sus facultades de promover y proteger los derechos de las personas consumidoras, presenta a la ciudadanía un nuevo compilado de derechos en materia financiera, lotificaciones e inmobiliaria, agua potable, comercio electrónico y derechos básicos de los consumidores.

Esta nueva cartilla de derechos ha sido diseñada para ser una guía didáctica que facilita a las consumidoras y consumidores, la comprensión y ejercicio de derechos ante los proveedores de bienes y servicios como un medio para promover la participación ciudadana en la defensa de sus derechos.

Vale destacar que esta Cartilla de Derechos retoma aspectos relevantes de la reforma a la Ley de Protección al Consumidor, vigentes desde el pasado mes agosto de 2018, tales como el comercio electrónico y las nuevas obligaciones para los proveedores de servicios financieros.

En 2009, nos atrevimos a transformar la protección de derechos de las personas consumidoras. En 2019, seguimos comprometidos con la profundización de los cambios para fortalecer esta nueva institucionalidad en defensa de la ciudadanía. Les animo a conocer estos contenidos y poner en práctica el ejercicio de sus derechos.

Muchas gracias.



AGUA POTABLE

DERECHOS Y DEBERES
DE LA PERSONA
CONSUMIDORA USUARIA



AGUA POTABLE

DERECHOS Y DEBERES DE LA PERSONA CONSUMIDORA USUARIA



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

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

BUENOS HÁBITOS EN EL USO DEL AGUA POTABLE

Conoce la factura de agua potable



Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados
Av. Don Bosco, Col. Libertad, Edificio ANEA, San Salvador
Contacto: (503) 2244-2199
sup@andea.gob.sv / www.andea.gob.sv

Giro: captación, depuración y distribución de agua

Centro de llamadas 915
o marca 2244-2632

LECTURA ACTUAL: 00001676
LECTURA ANTERIOR: 0001653
CONSUMO DEL MES: 000023
TARIFA: RESIDENCIAL

HISTORIAL DE CONSUMO DE LOS ÚLTIMOS 6 MESES

20	17	18	14	12
22/05/2018	22/06/2018	25/07/2018	25/08/2018	25/09/2018

Centro de Atención Ciudadana y Agencia Virtual

www.915.gob.sv

FACTURA
Nº. 12SD000F6219099

NUMERO DE CUENTA
00860382

Indique este número cuando se comunique a ANEA

Facturado desde: 25/10/2018
Facturado hasta: 25/11/2018
Días Facturados: 30
Mes Facturado: 12/2018
Fecha emisión: 29/11/2018

REGIÓN: METROPOLITANA
CUENTA: 00860382
GRUPO: 26
RUTA: 052
TARIFA: RESIDENCIAL

COBRO DEL MES	MORA	TOTAL A PAGAR

BANCOS **ANEA**

ULTIMO DIA DE PAGO

COD	CONCEPTOS FACTURADOS	PRECIO UNITARIO	VENTAS EXENTAS	VENTAS GRABADAS
	COSTOS DE PRODUCCION	0.44	7.23	
	SUBSIDIO DEL MES DE DICIEMBRE	0.32	-5.44	
15	COSTOS POR SERVICIO	0.1100	6.02	0.00
20	SERVICIOS DE ALCANTARILLADOS		0.10	0.00
	SUB TOTAL A		3.67	0.00
	PAGOS PENDIENTES			
	SUB TOTAL B		0.00	
TRES CON 67/100 DOLARES		TOTAL A +B		\$ 6.02



PASO 1

Estas lecturas reflejan los metros cúbicos registrados por tu medidor. Puedes obtener el resultado de tu consumo restando la "lectura actual" de la "lectura anterior".

LECTURA ACTUAL	0001676
LECTURA ANTERIOR	0001653
CONSUMO DEL MES	000023
TARIFA	RESIDENCIAL

PASO 2



¿Cómo compruebas cuál es la lectura actual?

Este grafico refleja tu historial de consumo de los últimos 6 meses, bajo cada barra está la fecha en la que se tomó la lectura de tu medidor. Notarás que en este ejemplo la persona que tomó la lectura lo hizo entre las fechas 22 y 25 de cada mes.

Te recomendamos que para verificar si la lectura del medidor en tu próxima factura es correcta, llesves anotada la lectura de tu medidor en las fechas que aparecen debajo de estas barras de tus facturas, para compararla con la "lectura actual" registrada en tu próxima factura.

ANDAs
El Agua es desarrollo

Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados
Av. San Blas, C.A. 11010, Santo Domingo, San Salvador
Contacto: (503) 2244-2632
www.anda.gov.ec

Centro de llamadas **915**
o marca **2244-2632**

LECTURA ACTUAL: 0001676
LECTURA ANTERIOR: 0001653
CONSUMO DEL MES: 000023
TARIFA: RESIDENCIAL

FACTURA N°: 12SD000F6219099

NUMERO DE CUENTA: **00860382**
Indique este número cuando se comunique a ANDA

Facturado desde: 25/10/2018
Facturado hasta: 25/11/2018
Días Facturados: 30
Mes Facturado: 12/2018
Fecha emisión: 29/11/2018

REGIÓN: METROPOLITANA
CUENTA: 00860382
GRUPO: 08
RUTA: 002
TARIFA: RESIDENCIAL

COBRO DEL MES	MORA	TOTAL A PAGAR

BANCOS: ANDA

ULTIMO DIA DE PAGO

COD	CONCEPTOS FACTURADOS	PRECIO UNITARIO	VENTAS EXENTAS	VENTAS GRABADAS
	COSTOS DE PRODUCCION	0.44	7.23	
	SUBSIDIO DEL MES DE DICIEMBRE	0.32	-5.44	
15	COSTOS POR SERVICIO	0.1100	6.02	0.00
20	SERVICIOS DE ALCANTARILLADOS		0.10	0.00
	SUB TOTAL A		3.67	0.00
	PAGOS PENDIENTES			
	SUB TOTAL B		0.00	
TRES CON 67100 DOLARES		TOTAL A +B		\$ 6.02

Centro de Atención Ciudadana y Agencia Virtual
915 ANDA EMERGENCIAS
www.915.gov.sv

PASO 3

Estos son los días facturados y el mes que están cobrando

Lectura actual

Estos son los metros cúbicos que toma el lector y son los que aparecen en tu factura como "lectura actual".

Facturado desde:	25/10/2018
Facturado hasta:	25/11/2018
Días Facturados:	30
Mes Facturado:	12/2018
Fecha emisión:	29/11/2018

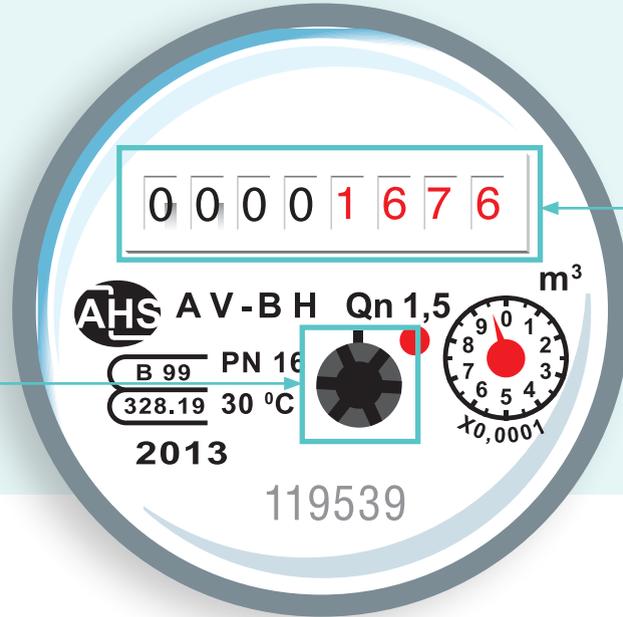


Marcador de flujo de agua

Si este marcador se mueve cuando estén todos tus chorros cerrados, seguramente tienes fuga en tu casa o el aparato presenta desperfectos.

Marcadores de litros de agua

Estos relojes registran los litros de agua consumidos. Pero recuerda que el lector solamente toma la lectura de metros cúbicos.

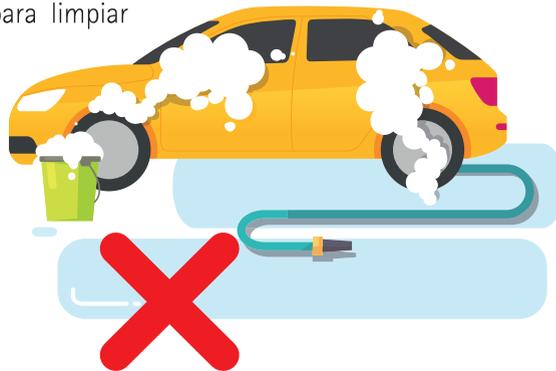


Recomendaciones prácticas para hábitos de consumo en el uso de agua

- Elimina el goteo de los chorros en tu vivienda o negocio.
- Cierra el chorro mientras te cepillas los dientes, te afeitas, te enjabonas las manos y cuando lavas los platos.
- Cuando te bañes, moja tu cuerpo y luego, cierra la llave mientras te pasas el jabón. Abre la llave el tiempo suficiente para enjuagarte.
- Toma duchas más cortas.
- Riega las plantas por las noches. Al hacerlo así, das tiempo para que el agua se absorba y no se evapore por el calor del día.



- Evita el uso indiscriminado del agua para limpiar cunetas, cocheras y vehículos.
- Al comprar nuevos equipos, escoge aquellos que hacen uso eficiente del agua.
- Infórmate cuándo es conveniente o recomendable la instalación de una válvula desairadora para un mejor registro del consumo real del agua.



- Inspecciona tu inodoro. Este puede estar presentando fugas dentro del tanque de agua.
- No utilices el inodoro para deshacerte de objetos que deben tirarse en la basura.



Solicita asesoría llamando al teléfono 910



Escribenos al
#WhatsAppConsumidor
78609704



Defensoría en línea@
www.defensoria.gob.sv



Defensoría 2.0

También puedes hacerlo a través de la App Defensoría 2.0 (iOS y Android)



O acércate a nuestros Centros de Solución de Controversias, en **San Salvador, San Miguel, Santa Ana y Plan de La Laguna.**



BUEN USO DE LA
**TARJETA DE
CRÉDITO**
RECOMENDACIONES PARA
LOS CONSUMIDORES



BUEN USO DE LA TARJETA DE CRÉDITO

RECOMENDACIONES PARA LOS CONSUMIDORES

1

Elabora tu presupuesto.

El presupuesto es un plan en el que se incluyen los gastos e ingresos previstos para un determinado periodo de tiempo. Al planear nuestro presupuesto tenemos control de nuestras cuentas y evitamos llegar al impago o quedar en números negativos.

Controla tus finanzas, evita los gastos hormiga, como por ejemplo, el pan y cafecito de la tarde. Calcula el monto que puedes destinar al ahorro, restando del total de ingresos, los egresos o gastos, derivados de tus obligaciones contractuales.



2

Recuerda que la tarjeta de crédito es un medio de pago, no de financiamiento.

La tasa de interés de una tarjeta de crédito es mayor que la de un préstamo ordinario. Evita el pago mínimo, sino, será la de nunca acabar, prefiere el pago de contado, ¡Ahórrate los intereses!. Por ejemplo, si compras un par de zapatos por el valor de \$25.00, considera en tu presupuesto del siguiente mes el pago de esos \$ 25.00, pero si te decides por el pago mínimo, el monto que terminarás pagando podría ser tres veces más que el valor real de tu compra, debido a los altos intereses.

3

Guarda tus comprobantes de pago.

En caso que olvides tus compras con tarjeta de crédito o no reconozcas algún cargo en tu estado de cuenta, ten a la mano tu vóucher o comprobante de compra te será de utilidad para confirmar tu gasto o reclamar algún cargo indebido, para revertirlo y asegurar que reembolsen tu dinero.



4

Apártate de la tentación de realizar retiros de efectivo con la tarjeta de crédito.

Si bien es un medio para contar inmediatamente con dinero en efectivo, recuerda que estás adquiriendo un nuevo y caro endeudamiento por los altos intereses y las comisiones por el desembolso. Si vas a retirar efectivo debe ser solo en caso de extrema emergencia, sino es así, ¡piénsatelo más de dos veces!.



5

Realiza tus pagos antes de la fecha límite.

Recuerda mensualmente las fechas de corte y de pago, es importante, pues así será más fácil organizar tus compras, y te ayudará a limitar tus gastos y evitar el cobro de intereses moratorios o **recargos por pago tardío o extemporáneos**.

¡Toma nota! Tienes derecho a realizar pagos anticipados, sin penalidad ni cargos adicionales. Si tu proveedor incumple esta obligación, denúncialo.

6

Denuncia si te aumentan el precio cuando compras con la tarjeta de crédito.

El cobro adicional o aumento de precio del bien o servicio cuando compras con tarjeta de crédito o débito está prohibido en los contratos entre bancos y comercios. **¡Denúncialo!**



7

Reclama si la compra no es tuya.

Si identificas en tu estado de cuenta un cargo que no reconoces, presenta tu reclamo al proveedor en un plazo no mayor de 90 días, contados a partir de la fecha de corte de tu estado de cuenta, para lo cual el proveedor debe brindarte un número de gestión. Es conveniente que presentes tu reclamo por escrito y, que te firmen y sellen de recibido. Te será útil en caso que decidas o necesites formalizar tu denuncia en la Defensoría del Consumidor.



¡Importante! Los cargos que están en investigación serán revertidos a tu favor mientras esta se realiza, sin embargo debes saber que si el resultado de la investigación no es a tu favor, el monto reclamado volverá a ser cargado en tu estado de cuenta, por lo que se recomienda que pagues lo indicado en tu estado de cuenta. Evita el pago de intereses.

8

Evita utilizar el sobregiro de tu tarjeta de crédito.

Sabías que, este servicio genera el cobro de una comisión que eleva directamente el pago mínimo. No lo utilices, evita sobreendeudarte. Este sobregiro, solo se produce por la realización de compras de bienes o servicios y/o retiro de efectivo, es decir, no puede producirse por intereses, recargos o membresías.

9

Si vas de viaje al extranjero, notifica a la entidad financiera.

Asegura tus compras, evita fraudes o clonaciones. Si viajas fuera del país, informa a la institución financiera para que en caso de que realices una compra con tu tarjeta de crédito no te la bloqueen.



10

Evita perder de vista tu tarjeta de crédito.

Es importante que no pierdas de vista tu tarjeta de crédito y nunca permitas que pase por más de un lector. Si detectas un consumo que no hayas realizado, notifícalo a tu banco de inmediato. Solicita el servicio de reportes de transacciones vía mensajes a tu celular o cuenta de correo electrónico y no olvides actualizarlos si cambias número de teléfono o dirección de correo.

11

Evita aceptar ayuda de personas desconocidas y no compartas tu contraseña.

Evita solicitar o aceptar ayuda de desconocidos al hacer uso del cajero automático ya que el PIN no debe compartirse con nadie; puede darse el caso que ya hayas ingresado el PIN cuando pides ayuda, ocasión que la persona desconocida puede utilizar para trasladar saldos a otras cuentas, pagar servicios, realizar recargas a celulares o dejar la cesión abierta para hacerlo posteriormente.



No llesves el PIN de tus tarjetas en tu billetera, cartera o bolsillo —ni lo escribas en tu tarjeta de crédito o tarjeta de débito. Apréndetelo de memoria, no lo escribas en ningún otro papel que pueda perderse o quedar a la vista de otras personas, cambia frecuentemente tu PIN y usa códigos difíciles de adivinar, no utilices, por ejemplo, fecha de nacimiento, del domicilio o números iguales seguidos.

12

Cuida tu historial crediticio.

El uso responsable de tu tarjeta de crédito te permitirá evitar el sobreendeudamiento y que recurras a sobregiros y extra financiamientos. Recuerda que las tarjetas de crédito poseen tasas de interés mucho más elevadas que un crédito personal. Sé prudente con su uso, elabora un presupuesto mensual de ingresos y egresos, en el que estén proyectadas las compras que realizarás en el mes. Establece tus límites, evita las compras compulsivas y los pagos mínimos, procura el pago de contado antes de la fecha de vencimiento de tu estado de cuenta, ahórrate los intereses y las comisiones.

Cuidar tu historial crediticio tiene muchos beneficios. Una buena calificación crediticia te permite acceder a créditos con tasas de interés preferenciales, las cuales representan un ahorro para tu bolsillo en caso de emergencias e imprevistos.



13

Verifica tu nombre y número de cuenta al realizar un abono a tu extra financiamiento.

El extra financiamiento se refleja como un saldo separado de tus compras mensuales, en tus estados de cuenta, consignándolo así a la hora de pagar por medios electrónicos o en las agencias de los proveedores, confirma que en el comprobante de pago esté reflejado correctamente, tu nombre completo y que los pagos estén aplicados en los saldos correspondientes a tu tarjeta de crédito y al extra financiamiento que poseas, eso evitará que el proveedor aplique todo el monto cancelado a tu tarjeta de crédito, dejando la tarjeta incluso con saldo a favor, mientras tu extra financiamiento cae en mora, ocasionándote pagos innecesarios de intereses moratorios y comisiones.

14

No aceptes productos financieros que no hayas solicitado.

Ningún proveedor debe condicionarte la adquisición de tu tarjeta o la reversión de pago de la membresía de tu tarjeta de crédito, a la adquisición de otras tarjetas de crédito o la suscripción de cualquier tipo de seguros o planes de asistencia vial, cerrajería, servicios telefónicos y ventas a plazo con tasa cero, con cargo automático a tu tarjeta de crédito.

¡Recuerda que! las contrataciones de productos o servicios son siempre voluntarias y ante este tipo de prácticas puedes acudir a la Defensoría del Consumidor.



15

No pagues atrasado.

Si tu fecha de pago no coincide con la fecha en la que debes de pagar tu tarjeta de crédito, solicita a tu entidad financiera que te cambie la fecha de pago para una fecha posterior en la que recibes tu pago, dicho cambio no debe ser cobrado por la entidad, ya que ellos tiene la obligación de realizar este tipo de cambios a tu solicitud y de manera gratuita.





¡CONOCER ES SABER!

MEDIOS ALTERNOS PARA
SOLUCIONAR PROBLEMAS
DE CONSUMO EN LA
ADQUISICIÓN DE BIENES
Y SERVICIOS



¡CONOCER ES SABER!

MEDIOS ALTERNOS PARA SOLUCIONAR PROBLEMAS DE CONSUMO EN LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

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:



¿Qué es el avenimiento?

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 de común acuerdo. Este avenimiento 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 una servidora o servidor denominado conciliador, quien actúa como tercero neutral y procura acercar los intereses de las partes.

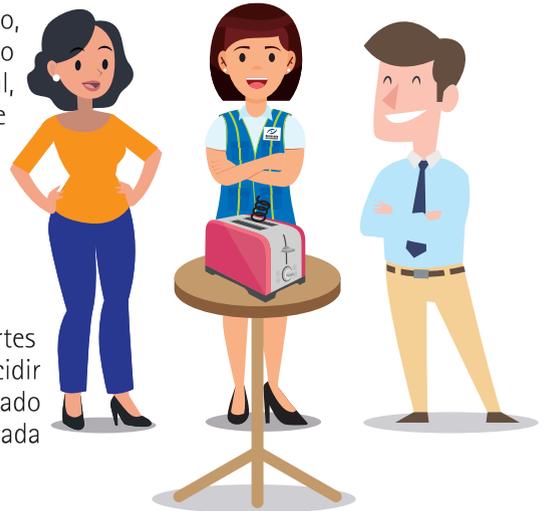
¿Quién es el conciliador y cuál es su función?

La negociación es asistida por un "conciliador", quien es una servidora o servidor 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, 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 de Protección al Consumidor, podrán presentar la denuncia ante la Defensoría para 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.



Lugar y fecha:

Señores Defensoría del Consumidor:

Identificación de la persona consumidora denunciante

Leo Martínez, de treinta años de edad, obrero, del domicilio de San Salvador, presento la siguiente denuncia:

Identificación del proveedor denunciado

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

Descripción de los hechos que originaron la controversia

Es el caso que el día acudí a la sucursal de la empresa denunciada, en la cual anunciaban una refrigeradora con un cartel que señalaba al precio de , 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.

Firma



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 hábiles 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:

- A** Cuando alguna de las partes haya desistido de someter el conflicto a alguno de los medios alternos de solución de controversias;
- B** Si se tratare de intereses colectivos o difusos;
- C** Si tratándose de intereses individuales no hubo arreglo en la mediación o conciliación; y
- D** 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 primera reforma a la Ley de Protección al Consumidor, impulsada en 2013, 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, de la LPC.





DERECHOS DE LAS CONSUMIDORAS Y CONSUMIDORES



DERECHOS DE LAS CONSUMIDORAS Y CONSUMIDORES

Los derechos de la persona consumidora son condiciones mínimas que deben gozar y exigir en sus relaciones de consumo con el proveedor al hacer una compra, contratar un servicio o establecer una relación comercial.



DERECHOS BÁSICOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

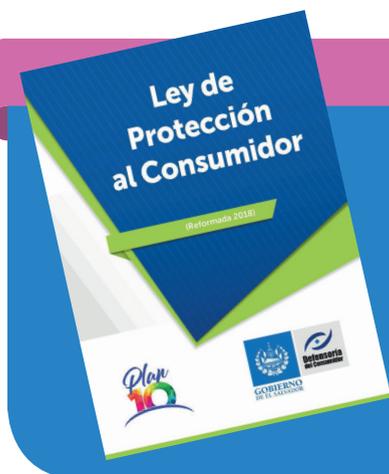
1. Ser protegido de las alzas de precios de los bienes y servicios esenciales de acuerdo a lo establecido en el literal c) del art. 58 de Ley de Protección al Consumidor.
2. Ser informado en forma oportuna, completa, clara y veraz, de manera que la persona consumidora pueda elegir sabiendo qué adquiere.
3. Ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados.
4. Adquirir bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó.
5. Elegir libremente, recibir un trato igualitario y, sin discriminación.
6. Ser protegido contra la publicidad ilícita, engañosa o falsa.
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 e integridad.
9. A que no le prorroguen o renueven contrato sin su consentimiento expresado por escrito.
10. Ser educado e informado en materia de consumo, así como organizarse en asociaciones de consumidores para la defensa de sus derechos.
11. Ser protegido contra prácticas y cláusulas abusivas en los contratos.
12. Acceder a los órganos administrativos 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. Desistir o retractarse de un contrato en los términos establecidos en la Ley de Protección al Consumidor.
16. Ser protegido en las transacciones de **comercio electrónico** entre proveedor y consumidor.

Todo consumidor y consumidora tiene derecho a 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
- ✓ Cambio del producto o servicio
- ✓ Devolución de lo que hubiere pagado
- ✓ Reducción de precio tasa o tarifa
- ✓ Cumplimiento de la oferta si fuera posible



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.



EJERCICIENDO MIS DERECHOS

COMO PERSONA USUARIA
DE TARJETA DE CRÉDITO



EJERCICIENDO MIS DERECHOS COMO PERSONA USUARIA DE TARJETA DE CRÉDITO



¿SABÍAS QUE?

- Cuando compras con tarjeta de crédito, los proveedores deben respetar tu derecho a pagar sin que te aumente el precio del bien o servicio, ni diferenciarlo cuando compras en efectivo.
- La Ley de Protección al Consumidor, también te protege de prácticas abusivas y de cláusulas abusivas en los contratos, como la renuncia anticipada a tus derechos. ¡Denúncialas!
- Es tu derecho que los proveedores te brinden 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.
- También tienes derecho a que no se te prorrogue o renueve el contrato de plazo determinado sin tu consentimiento expresado por escrito. Y además, a desistir o retractarse de un contrato en los términos establecidos en la Ley de Protección al Consumidor.
- Cuando compras en línea, la Ley de Protección al Consumidor, también te protege en las transacciones de comercio electrónico.
- Si no reconoces un cobro o cargo en tu estado de cuenta, tienes derecho a reclamar al emisor de la tarjeta de crédito, para lo cual dispones de 90 días para realizarlo a partir de la fecha de corte del estado de cuenta.
- El emisor de tu tarjeta de crédito debe respetar la tasa de interés con la que contrataste este producto financiero durante los primeros seis meses del contrato, salvo que sea en tu beneficio. Tampoco puede modificar el contrato y sus cláusulas de forma unilateral sin tu autorización.
- También debe respetar tu derecho a que se emitan solo las tarjetas de crédito propias y adicionales que tú hayas autorizado.
- Igualmente es tu derecho que no bloqueen tu tarjeta de crédito o la adicional, sin tu autorización expresa.



SOLICITUD



- Cuando desees dar por terminado de forma anticipada tu contrato de tarjeta de crédito, tienes derecho a presentar por escrito tu solicitud, la cual debe sellarse y firmarse de recibido por parte del proveedor; debe además establecerse la vía acordada para que el consumidor pague el saldo adeudado a la fecha de terminación del contrato.





- Toda persona consumidora tiene derecho a ser protegido de un doble cargo por el mismo hecho generador, como por ejemplo imponer doble penalidad por mora, por gestión de cobro administrativo o extrajudicial en caso de mora y costas procesales.

- La Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito te protege del cobro de costos por las gestiones que el emisor o coemisor realice como medida de seguridad en caso de pérdida, sustracción o caducidad de la tarjeta.

- Los emisores de tarjetas de crédito tampoco pueden condicionarte la prestación del servicio a la adquisición de otro producto o servicio, que no sea complementario al uso de la tarjeta de crédito, si lo hace, denúncialo.

- Como titular de tarjeta de crédito tienes derecho a que solo te cobren el monto de las comisiones pactadas y aceptadas mediante el contrato con el proveedor y que por dichas comisiones recibas efectivamente un servicio adicional. Y al cobro de comisiones no discriminatorias, es decir, en iguales condiciones, de acuerdo con el tipo de tarjeta y servicio prestado.

- Tienes derecho a que tu proveedor calcule los intereses sobre el capital adeudado, y que además dichos intereses no sean capitalizables en ninguna forma, ni que puedan calcularse sobre comisiones ni recargos.

- Ningún proveedor podrá establecer un sobregiro en una tarjeta de crédito por razón distinta a la originada por la adquisición de bienes y servicios o retiro de dinero en efectivo por parte del tarjetahabiente.

- También es tu derecho ser informado del tarifario de intereses, comisiones y recargos a cobrar por los proveedores de tarjetas de crédito. Esta información debe estar disponible en los establecimientos a la vista de los consumidores usuarios para su consulta, en lo relativo a tasa de interés nominal, efectiva máxima, tasa de interés moratoria, comisiones y recargos, aplicables a cada tipo de tarjeta.

- Igualmente, los usuarios de tarjetas de crédito tienen derecho a recibir su estado de cuenta, el cual deberá enviarse a la dirección del titular o donde se haya definido, con una anticipación mínima de quince días al vencimiento de su obligación de pago.

- Ningún proveedor podrá impedir ni dificultar de ninguna manera el uso de la tarjeta de crédito o de sus adicionales al consumidor, mientras no se supere el límite disponible de crédito establecido por el emisor o coemisor, o en los casos en que se presente una actividad fraudulenta, sospechosa o inusual o a petición del tarjetahabiente.



- El consumidor tiene derecho a que mientras se tramita su **reclamación, por algún abuso o incumplimiento, el proveedor no podrá exigirle el pago del mínimo correspondiente a los cargos no cuestionados de la liquidación.** Tampoco, podrá cobrarle intereses, comisiones y recargos de las operaciones reclamadas mientras dure el procedimiento, solo podrá cobrárselo en caso que el reclamo resulte improcedente.

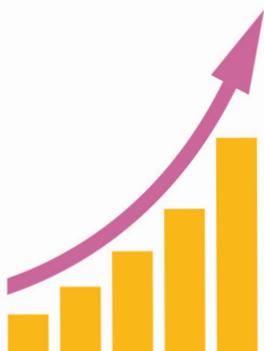
¡Conoce tus derechos! ¡Defiende tus derechos!





SERVICIOS FINANCIEROS

TODO LO QUE DEBES SABER
Y APRENDER PARA QUE
CUIDES TU ECONOMÍA



SERVICIOS FINANCIEROS: TODO LO QUE DEBES SABER Y APRENDER PARA QUE CUIDES TU ECONOMÍA



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.

Con este fin compartimos las obligaciones y prohibiciones legales de estos proveedores, de conformidad con la **Ley de Protección al Consumidor** (reformada en julio de 2018), la **Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito** (2009) y la **Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas** (2009).



LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR OBLIGACIONES DE LOS PROVEEDORES FINANCIEROS

¡TE CONTAMOS QUE!

- Los proveedores están obligados a cobrarte sólo los intereses, comisiones y recargos que hayan sido convenidos contigo, en los términos y formas establecidos en el contrato, y conforme a la Ley de Protección al Consumidor.
- Debes asegurarte que el proveedor **exprese**, sin variación en el contrato respectivo, los términos y condiciones en que fue aprobada la solicitud de tu crédito.
- Si no respeta la designación de tu notario para que formalice el crédito, denuncia al proveedor, porque éste no puede limitar ni demorar, directa o indirectamente el ejercicio de su función; ni mucho menos cobrarte un cargo o comisión por revisar sus proyectos de escritura, en caso le hayan sido requeridos.
- Ante hechos dolosos o culposos del personal que lesionen tus derechos, el proveedor de servicios financieros está obligado a asumir su responsabilidad.
- Igualmente, tiene la obligación de calcular el interés para todas las operaciones activas y pasivas sobre la base del año calendario, si lo hace por año comercial, ¡denúncialo!
- Así mismo, debe proporcionarte en forma clara, veraz y oportuna toda la información y las explicaciones que le requieras en relación con el producto o servicio que se te ofrece.
- Cumplidas tus obligaciones contractuales, el proveedor debe entregarte la cancelación legal y contable de las hipotecas u otras garantías que le otorgaste al momento de firmar el crédito; y en un plazo MÁXIMO de 15 días contados a partir del último pago, EL FINIQUITO; salvo que se trate de hipoteca abierta y el plazo para el que fue constituida estuviese aún vigente.



- Y, si pides tu historial de crédito, el proveedor debe entregártelo al menos tres veces al año, de forma gratuita, por escrito, a través de medios físicos o electrónicos disponibles.
- Así también debe proporcionarte el histórico de pago de los servicios financieros o de venta a plazos contratados, 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, salvo que existan procesos judiciales pendientes entre proveedor y los obligados.

- Debe además de informar en su establecimiento, las tasas de interés que en forma anual y efectiva aplican a sus clientes, así como las comisiones y recargos que cobra en relación con los diversos servicios financieros, cumpliendo con las disposiciones legales respectivas.

- Por otra parte, debe nombrar a un ejecutivo responsable y crear un servicio formal de atención al consumidor para atender los reclamos y establecer los mecanismos y procedimientos correspondientes, con los tiempos de respuesta razonables.



- Es deber del proveedor entregarte, a petición tuya, por los medios físicos o electrónicos, carta de aprobación de crédito, con un desglose detallado de todos los cargos, recargos, tasa de interés y comisiones asociados al servicio o producto financiero o crédito a contratar, expresados en un porcentaje anual, según corresponda; así como el valor de la cuota, el plazo del contrato y el monto líquido a recibir, a efecto de permitirte, previo a la contratación, entender el costo total del mismo y compararlo con las ofertas de las diferentes instituciones financieras.

Esta carta de aprobación deberá tener una vigencia no menor a 10 días hábiles contados a partir de su comunicación al consumidor, condiciones que deberán mantenerse al momento de contratar, siempre que ello se haga dentro de la vigencia de la referida carta de aprobación.

Y si ocurre lo contrario, informarte por escrito, los motivos por los cuales te fue denegado el crédito solicitado, en un plazo máximo de 10 días contados a partir del día siguiente de tu solicitud.



- Además, legalmente está obligado a recibirte los pagos anticipados que realices en cualquier operación de crédito o bancaria, sin cargo alguno, salvo que el crédito sea financiado con fondos externos y que el proveedor tenga que pagar cargos por pago anticipado, o se trate de operaciones sujetas a tasa fija de mediano o corto plazo, siempre que tal circunstancia se haya incorporado en el contrato respectivo y se estipule el cargo.

- Igualmente debe 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, a través de los medios indicados en el contrato para tal fin.





LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PROHIBICIONES ESPECIALES PARA LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS FINANCIEROS

- Los proveedores no pueden ni deben imponerte, directa o indirectamente, la designación del notario que documentará el servicio proveído o el crédito que se te otorgue, así como la determinación de la compañía con la que has de contratar los seguros exigidos como condición del crédito.
- También, tienen prohibido aplicar pagos o utilizar garantías para otras obligaciones a cargo del consumidor cuando no correspondan a las pactadas previamente en el contrato, o que tú no hayas autorizado posteriormente.
- La Ley de Protección de Consumidor prohíbe a los proveedores de servicios financieros emitir tarjetas de crédito u otros productos financieros que el consumidor no haya solicitado, salvo las tarjetas de crédito que se emitan en concepto de renovación periódica.
- Además no pueden efectuar cargos por servicios o productos no solicitados o aceptados expresamente por el consumidor.
- Finalmente, tienen expresamente prohibido cobrar comisiones o recargos por manejo de cuentas de ahorro, salvo que el saldo de las mismas sea menor al mínimo establecido para aperturarla.



LEY DEL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS PROVEEDORES EMISORES Y COEMISORES DE TARJETAS DE CRÉDITO

- Prohíbe a los emisores o coemisores la contratación indiscriminada, es decir, sin que preceda un estudio de crédito de cada posible tarjetahabiente, que lo califique, atendiendo a su capacidad de pago. Lo mismo deberá ser aplicable previo al otorgamiento de extrafinanciamiento, incremento del límite de crédito, refinanciamientos o reestructuraciones. El estudio en mención debe quedar documentado.
- También tienen prohibido modificar la tasa de interés de la tarjeta de crédito durante los primeros seis meses del contrato, salvo que sea en beneficio del tarjetahabiente.
- Mucho menos modificar las cláusulas de los contratos de forma unilateral o emitir tarjetas adicionales sin la autorización del titular y con condiciones diferentes a las contratadas con la tarjeta principal.



- Otra prohibición es bloquear la tarjeta titular o la adicional, sin la autorización del tarjetahabiente titular.

- Tampoco pueden usar títulos valores o documentos en blanco como medio para garantizar la obligación a cargo del tarjetahabiente titular.
- El emisor y coemisor de tarjetas de crédito no pueden negarse a recibir tu escrito de terminación de contrato de tarjeta de crédito (art. 14 de la Ley del Sistema de Tarjeta de Crédito), el cual debe firmar y sellarte de recibido; debe además establecerse la vía acordada para que el consumidor pague el saldo adeudado a la fecha de terminación del contrato.

- Tienen igualmente prohibido incluir en el contrato de tarjeta de crédito, cláusulas que dispongan la renuncia por parte del titular a cualquiera de los derechos que otorga la Constitución de la República, las leyes de la República y los tratados internacionales ratificados por El Salvador; y las que impliquen exoneración de responsabilidad de cualquiera de las partes que intervengan directa o indirectamente en la relación contractual.

- Estos proveedores también tienen prohibido imponer doble cargo por el mismo hecho generador, como por ejemplo imponer doble penalidad por mora, por gestión de cobro administrativo o extrajudicial en caso de mora y costas procesales.

O por las gestiones que el emisor o coemisor lleve a cabo como medida de seguridad en caso de pérdida, sustracción o caducidad de la tarjeta.

- Estos proveedores no pueden comprometerte o condicionarte la adquisición de otro bien o servicio, que no sea complementario al uso de la tarjeta de crédito.

%
INTERESES
COMISIONES
RECARGOS

TARJETA DE CRÉDITO

- Igual, tiene prohibido fijar o aplicar comisiones que no hayan sido pactadas mediante el contrato con el titular, excepto aquellas que el titular acepte y comunique por escrito.

- Los emisores y coemisores de tarjetas de crédito no pueden establecer comisiones discriminatorias, por tanto, las comisiones que se cobren para iguales condiciones, tipo de tarjeta y servicio prestado, tendrán el mismo valor para todos los tarjetahabientes.

- Tampoco pueden cobrar a los tarjetahabientes intereses, comisiones y recargos que no hubiesen sido pactados con el tarjetahabiente, en los términos y formas establecidos en el contrato, de conformidad con la Ley del Sistema de Tarjeta de Crédito y la Ley de Protección al Consumidor.

- Tienen prohibido calcular intereses sobre una base distinta a que corresponde solo al capital adeudado; además los intereses no serán capitalizables en ninguna forma, ni podrán calcularse sobre comisiones ni recargos.



- Mucho menos establecer un sobregiro en una tarjeta de crédito por razón distinta a la originada por la adquisición de bienes y servicios o retiro de dinero en efectivo por parte del tarjetahabiente.

• Los emisores y coemisores de tarjetas de crédito están obligados a colocar en un lugar visible en sus establecimientos para consulta del público, lo referente a la tasa de interés nominal máxima, efectiva máxima, tasa de interés moratoria máxima, comisiones y recargos, aplicables a cada tipo de tarjetas que emitan.

- Y enviar o poner a disposición del titular, sin cargo alguno, un estado de cuenta actualizado a una fecha predeterminada de cada mes; con una anticipación mínima de quince días al vencimiento de su obligación de pago.

- Todo proveedor de este producto, en el supuesto de la falta de recepción del estado de cuenta por parte del titular, brindará sin cargo alguno y por un medio de comunicación convenido entre las partes, el saldo de la cuenta y el pago mínimo que pudiere realizar el tarjetahabiente. La copia del estado de cuenta se encontrará a disposición del titular sin costo alguno en las oficinas de la entidad emisora o coemisora de la tarjeta. El emisor o coemisor deberá enviar el estado de cuenta a la dirección física o electrónica que indique el tarjetahabiente.



- No pueden impedirte ni dificultar de ninguna manera el uso de la tarjeta de crédito o de sus adicionales mientras no se supere el límite disponible de crédito establecido por el emisor o coemisor, o en los casos en que se presente una actividad fraudulenta, sospechosa o inusual o a petición del tarjetahabiente.



\$35.00
Con tarjeta de crédito
10% de recargo



- En caso de una reclamación y mientras no se resuelva la controversia, el proveedor no podrá exigirte el pago del mínimo correspondiente a los cargos no cuestionados de la liquidación. Tampoco podrá cobrar los intereses, comisiones y recargos de las operaciones reclamadas por el tarjetahabiente mientras dure el procedimiento; quedando facultado para cobrarlos en caso de que el reclamo resultare improcedente.

- Ningún comercio puede aumentar el precio del bien o servicio por compras con tarjeta de crédito, ni tampoco diferenciar estos bienes o servicios por compras en efectivo. Si lo hacen ¡Denúncialo!

- Los emisores o coemisores deberán proporcionar a la autoridad supervisora correspondiente toda información que ésta requiera sobre las operaciones que regula la Ley del Sistema de Tarjeta de Crédito, en la forma y plazo que establezcan en sus normativas los entes supervisores.





LEY DE REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS

DEBERES Y OBLIGACIONES DE LAS AGENCIAS DE INFORMACIÓN DE DATOS SOBRE HISTORIAL DE CRÉDITO Y DE LOS AGENTES ECONÓMICOS EMISORES Y COEMISORES DE TARJETAS DE CRÉDITO

DEBERES Y OBLIGACIONES DE LAS AGENCIAS DE INFORMACIÓN DE DATOS:

- Las agencias de información de datos (AIDs) deben informar o suministrar el historial crediticio al consumidor o cliente que lo solicite.
- Estas agencias deben actualizar cada mes la información sobre el historial de crédito que reciba de los agentes económicos. En aquellos casos en los que se trate de rectificación de datos relativos al historial de crédito, que le suministren los agentes económicos, se tendrá un período de 5 días como máximo para hacerlo.
- También deben cumplir con los derechos de información, acceso, rectificación y cancelación de los datos del historial de crédito.
- Las agencias deben proporcionar, gratuitamente, por solicitud del consumidor o cliente, copia del registro, en caso de solicitud de acceso, modificación o eliminación de datos.
- Además, las agencias deben contar al menos con un centro de atención al cliente en cada región del país, en los cuales se puedan realizar consultas y gestiones relacionadas al historial de crédito de los consumidores o clientes, las cuales serán atendidas efectivamente en un tiempo no mayor de 3 días hábiles.



Deben contar con al menos un centro de atención de llamadas a nivel nacional y en horarios extendidos para los fines antes mencionados; debiendo publicar cada seis meses y cuando se realice algún cambio, para el conocimiento de los consumidores o clientes, a través de dos periódicos de circulación nacional y permanentemente en sus páginas electrónicas, las direcciones y números telefónicos de cada uno de los centros de atención al cliente.



- Las agencias deben eliminar e inutilizar de manera permanente los datos negativos del historial de crédito del consumidor o cliente, una vez transcurrido un período no mayor de 3 años, a partir de la incorporación de dicho dato a la base, no obstante lo anterior, en caso que el consumidor o cliente cancele totalmente su crédito, no podrá permanecer la información que afecta negativamente su historial crediticio más de 1 año, y en los casos que dicha deuda cancelada no exceda la mitad de un salario mínimo del sector comercio y servicios, no podrá permanecer más de 6 meses.

- Las agencias de información de datos deberán remitir mensualmente a la Superintendencia y a los agentes económicos, un reporte sobre la información de las personas a las cuales se les ha eliminado de forma permanente los datos que afecten negativamente su historial crediticio de conformidad al inciso anterior; deben también especificar en el historial crediticio, cuando un dato negativo del mismo, esté asociado o se derive únicamente de la condición de fiador o codeudor solidario.

- Las agencias deben proveer al consumidor o cliente, por escrito o a través de cualquier otro medio de innovación tecnológica, la información en el momento en que se le solicita, previo requerimiento realizado de forma verbal o escrita, o por otro medio tecnológico, que al efecto dispongan las agencias de información de datos. Dicha información deberá incluir el nombre de las entidades acreedoras que tuvieron acceso a su historial de crédito en los últimos 3 años, y el uso para el que fue requerida.



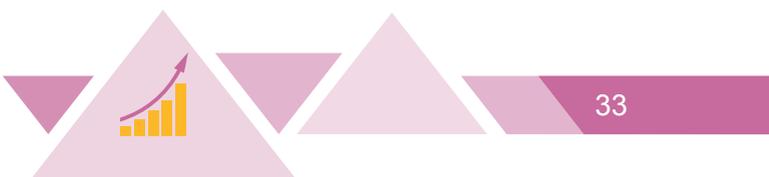
- También están obligadas a mantener la base de datos en el país y permitir el acceso a la Superintendencia del Sistema Financiero.



LOS AGENTES ECONÓMICOS TIENEN LOS DEBERES Y OBLIGACIONES SIGUIENTES:

- Los agentes económicos (AEs) deben proporcionarte mensualmente en los primeros 15 días calendario la información actualizada, verdadera y confiable de la totalidad de sus registros a las agencias de información de datos, a las cuales están afiliados.
- Estos agentes tienen la obligación de comunicar a los consumidores y clientes qué tipo de información se ingresa en la base de datos de la agencia de información de datos y cuál es el criterio utilizado para la mora o retraso en el cumplimiento de la obligación crediticia.

Además, deben remitir la orden de rectificación de la información suministrada a las respectivas agencias de información de datos según corresponda, en un término no mayor de 3 días hábiles después de solicitada la corrección del dato por el consumidor o cliente.



Sumado a lo anterior, tiene la obligación de enviar dentro de un plazo no mayor de 3 días hábiles, a las agencias de información de datos correspondientes, la actualización de los datos referentes a las obligaciones de los clientes o consumidores.

Y brindar la información que les soliciten las autoridades competentes, tanto administrativas como jurisdiccionales.

- Es obligación de los agentes económicos, atender las quejas que les presenten los consumidores o clientes y extenderles, la respectiva constancia de recepción de queja o reclamo interpuesto por éste.



- Los agentes económicos deben proporcionar a las respectivas agencias de información de datos, las certificaciones pertinentes de que cuentan con las autorizaciones emitidas de forma individual y expresa por el consumidor o cliente, tanto para la consulta como para la transmisión de datos, junto al envío mensual de la información actualizada a que hace referencia el literal a, del artículo 18 de esta ley.

Los agentes económicos podrán contratar el servicio de clasificación y calificación del perfil de riesgo crediticio de una persona, consumidor o cliente, siempre y cuando se garantice que dicho servicio no vulnere los derechos de las personas.

- Está prohibido que los agentes incluyan en la base de datos sin consentimiento expreso del consumidor o cliente, el historial de pago de los usuarios de los servicios residenciales básicos, tales como telefonía, electricidad, agua, alcantarillado y recolección de basura. Este consentimiento se emitirá en un formulario individual.



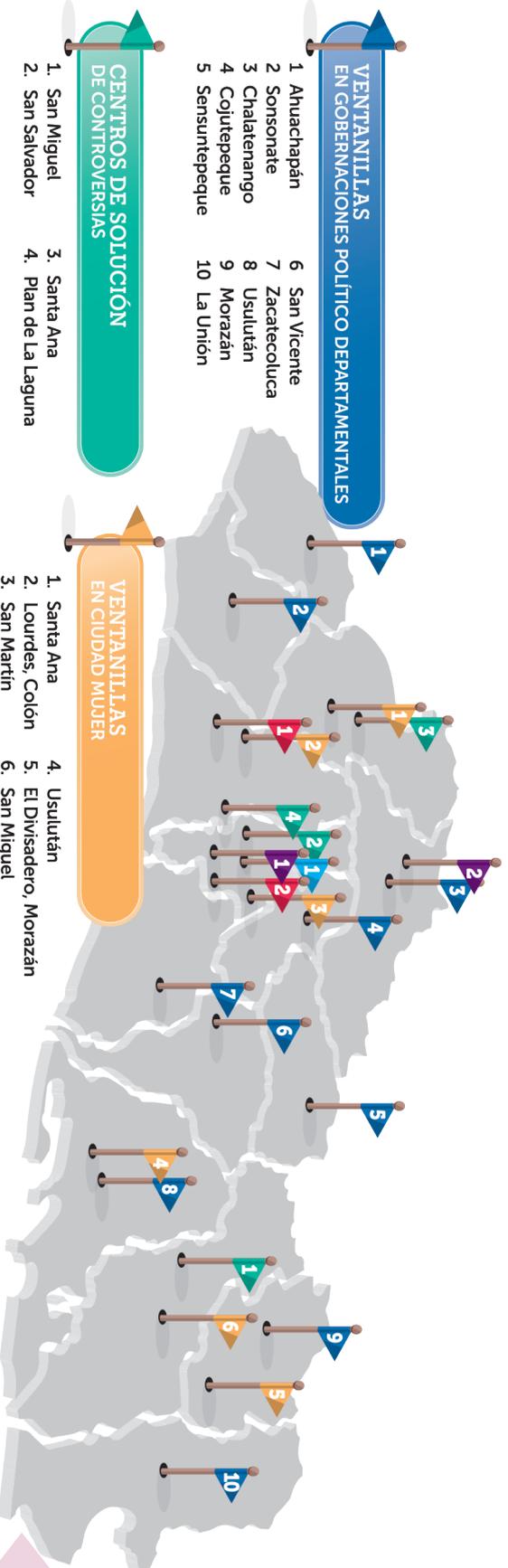
- También tienen prohibido incluir en las bases de datos de las agencias de información de datos, el nombre de las personas naturales que representen a las personas jurídicas, salvo el caso de que dichas personas estén vinculadas con la transacción de crédito correspondiente.

No pueden incluir en las bases de datos sobre historial de crédito cualquier tipo de calificativo subjetivo del consumidor o cliente sobre la experiencia, comportamiento o manejo en el cumplimiento de sus obligaciones crediticias. No se entenderán incluidas dentro de esta prohibición, las calificaciones objetivas o técnicas que pudieren realizarse respecto a la experiencia, comportamiento o manejo en el cumplimiento de las obligaciones crediticias del consumidor o cliente.

- Los agentes económicos tampoco pueden publicar, por cualquier medio de comunicación, el nombre de una persona natural o jurídica, por incumplimiento de sus obligaciones crediticias; así como comercializar a título universal sus bases de datos ni entregar toda la información crediticia contenida en las mismas.
- Así mismo tienen prohibido utilizar, transferir, compartir y comercializar a cualquier título y destino la información de las personas que conste en su base de datos, sin el consentimiento expreso de sus titulares para realizar dichas actividades.



¡Denuncial! Acércate a cualquiera de los 25 puntos de atención de la Defensoría en el país o hazlo en línea a través del enlace www.defensoria.gob.sv y la App Defensoría 2.0 (iOs y Android).



25 puntos de atención a nivel nacional

Además de estos puntos de atención, las personas consumidoras disponen en las 10 ventanillas departamentales de la línea directa 910; y dos más en la casa de la Cultura y Convivencia de Soyapango y Ciudad Mujer San Miguel.

- 10** Ventanillas departamentales
- 4** Centros de Solución de Controversias
- 6** ventanillas en Ciudad Mujer
- 2** ventanillas en Casas de la Cultura y Convivencia
- 1** Kiosco en Soyapango

Para asesorías puedes contactarte al: WhatsAppConsumidor 7860-9704 o Teléfono 910 en horario de lunes a viernes de 8:00 de la mañana a 4:00 de la tarde. Así como en Facebook: DefensoriadelConsumidor.SV y Twitter: @Defensoria_910.

G

GARANTÍAS EN BIENES Y SERVICIOS INFORMACIÓN A TOMAR EN CUENTA



G

GARANTÍAS, EN BIENES Y SERVICIOS. 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. Conozcamos ¿qué es una garantía y qué significa que un producto o servicio esté garantizado?



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 exprese claramente por escrito en el contrato, o en 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 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.

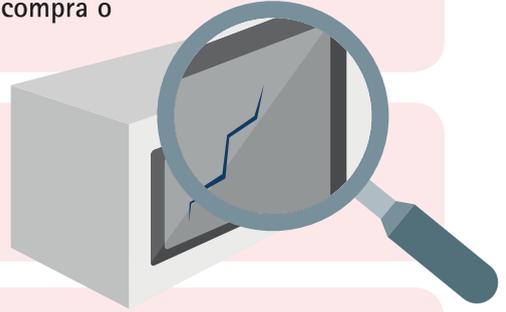
Si se intenta la reparación del defecto hasta dos veces y se establece que no es posible corregirlo, la ley otorga a la persona consumidora el derecho a elegir entre las opciones, que son esencialmente:

<div style="background-color: #9933cc; color: white; border-radius: 15px; width: 60px; height: 60px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto 10px auto;">1</div> <div style="background-color: #d9e1f2; border-radius: 15px; padding: 5px; width: 60px; height: 60px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">Cumplimiento de la oferta, si fuere posible;</div>	<div style="background-color: #0056b3; color: white; border-radius: 15px; width: 60px; height: 60px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto 10px auto;">2</div> <div style="background-color: #d9e1f2; border-radius: 15px; padding: 5px; width: 60px; height: 60px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">Sustitución del bien por otro de diferente naturaleza;</div>	<div style="background-color: #00b050; color: white; border-radius: 15px; width: 60px; height: 60px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto 10px auto;">3</div> <div style="background-color: #d9e1f2; border-radius: 15px; padding: 5px; width: 60px; height: 60px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">Reducción del precio que pagó por el producto;</div>	<div style="background-color: #ff6600; color: white; border-radius: 15px; width: 60px; height: 60px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto 10px auto;">4</div> <div style="background-color: #d9e1f2; border-radius: 15px; padding: 5px; width: 60px; height: 60px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">Devolución de lo pagado.</div>
--	--	--	--

2. Consejos para los consumidores y consumidoras:

- A Antes de comprar compara precios: La regla de oro de la buena compra es elegir la opción que mejor se adapte a tu presupuesto. Decide 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** Infórmate de las ofertas y precios especiales que suelen ofrecer las casas comerciales.
- D** Solicita factura o ticket de compra, verifica que te cobren el precio ofertado, el detalle de la compra, fecha, cantidad de artículos adquiridos y que la garantía consta por escrito en la factura o ticket de compra o certificado de garantía.
- E** Al momento de la entrega, examina minuciosamente el bien objeto de la contratación, busca manchas, rayones o abolladuras.
- F** Firma el comprobante de entrega del producto hasta haber revisado el estado físico del bien.
- G** Antes de usar por primera vez un artículo lee el manual de usuario.



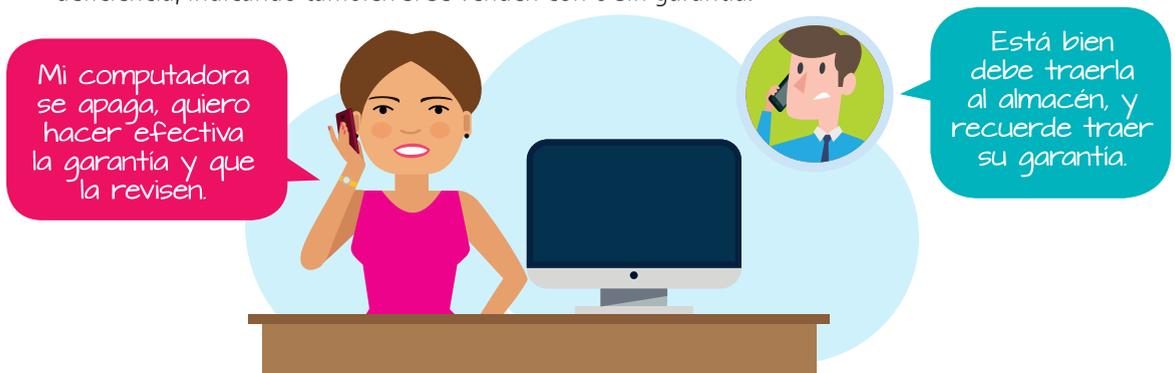
¿Cómo reclamar para hacer efectiva la garantía?

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

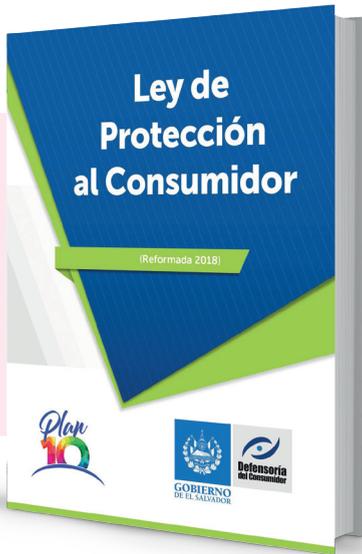
¿Pueden venderse bienes con deficiencias, usados o reconstituidos, y si es así qué deberá informarse a la persona consumidora?

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.



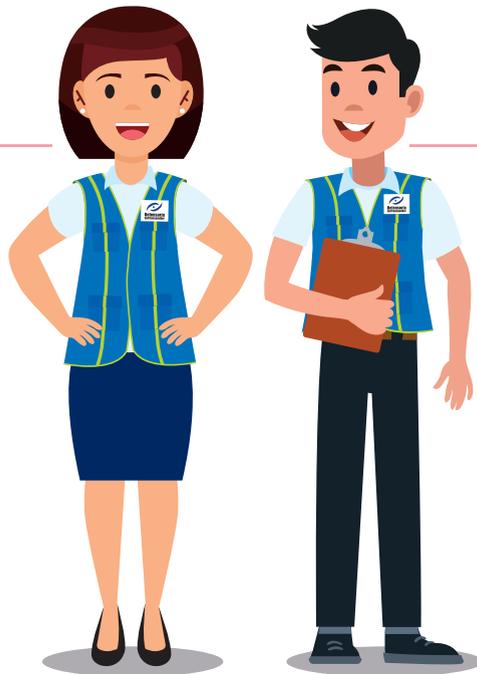
La Ley aplica en estos casos para todos los aspectos de protección al consumidor, por ejemplo, ante el hecho de que se pretenda obligarlo a firmar una letra de cambio en blanco por la compra de un bien usado o reconstruido. Éste podrá denunciarse ante la Defensoría.

Las personas consumidoras pueden 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 mismo 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 afán de respaldar y fortalecer la defensa de sus derechos.



HABLEMOS SOBRE
COMERCIO
ELECTRÓNICO



HABLEMOS SOBRE COMERCIO ELECTRÓNICO

Toda persona consumidora tiene derecho a ser protegida cuando realiza compras por medio de comercio electrónico.



Comercio electrónico es la compra de bienes y servicios a través de redes de comunicación de datos, (Ejemplo: Internet, correo electrónico, mensajes de texto, redes sociales, aplicaciones, entre otros).

Previo a realizar tu compra por Internet, los proveedores de bienes y servicios legalmente constituidos en El Salvador, están obligados a cumplir con lo siguiente:

- A** Mantener la confidencialidad de la información personal que le proporcionaste.
- B** Proteger la seguridad, integridad y confidencialidad de las transacciones de todo tipo, en especial las financieras y los pagos que has realizado.
- C** Publicar en un lugar visible, dentro de su sitio web, identidad, nombre comercial y razón social, NIT, dirección de notificación, números telefónicos y correo electrónico.
- D** Detallar los términos y condiciones para uso del sitio web, en un lugar visible y de fácil acceso, conteniendo los siguientes requisitos:
 1. La identificación del proveedor.
 2. Los medios a los que puedes abocarte para presentar tus reclamos o solicitar aclaraciones.
 3. Derechos y obligaciones especiales de las partes derivadas de esta relación contractual.
 4. Medios de pago que podrás utilizar.
 5. Políticas del proveedor en relación a la garantía de los productos, derecho de retracto y reversión (reintegro) de pagos, con las mismas o similares facilidades que tuviste para contratar.
 6. Publicar en el sitio web las condiciones y los sistemas de despacho y entrega disponibles.
- E** Advertirte que la transacción deberá realizarla el titular del medio de pago.
- F** Brindarte información completa, precisa, veraz, clara, oportuna, gratuita y de fácil acceso sobre la compra a realizar, incluyendo costos, cargos adicionales; formas de pago; costo total del flete y cualquier otro costo relacionado con la contratación.



G

Publicar en el mismo medio y en todo momento, las condiciones generales de sus contratos; que sean fácilmente accesibles y disponibles para tu consulta, impresión y descarga, antes y después de realizada la transacción, así no hayas expresado la intención de contratar.

Durante la compra por Internet y posterior a ella, el proveedor está obligado a:

**a**

Presentarte un resumen del pedido de los productos o servicios que adquiriste.

b

Confirmarte la recepción de la orden de compra con los detalles de la misma, a más tardar el día siguiente de efectuada.

c

Mantener almacenada la información de la relación comercial entre él y tu persona, por un plazo de 10 años.

d

Entregarte el pedido, a más tardar en el plazo de 30 días calendario, contados a partir del día siguiente en que realizaste la compra, si no se estipuló una fecha distinta por mutuo acuerdo.

Quando las compras de bienes o servicios las realices con proveedores legalmente establecidos en El Salvador, mediante comercio electrónico o cualquier otra modalidad de contratación, dichos proveedores deberán reintegrarte los pagos que solicites en los siguientes casos:

a

Cuando el proveedor no te haya entregado el producto o prestado el servicio adquirido.

b

Cuando el producto o servicio contratado no corresponda con lo que solicitaste, o resulte defectuoso.

c

Cuando existan errores en el cobro de las transacciones por fallas en los sistemas de pago de terceros.

Puedes presentar tus reclamos en las oficinas de la Defensoría del Consumidor, en las siguientes ubicaciones:

San Salvador: edificio Montecristo locales 4 y 5, Paseo General Escalón, entre avenida Manuel Enrique Araujo y 69 avenida Sur, colonia Escalón (costado poniente del monumento El Salvador del Mundo), San Salvador.

Antiguo Cuscatlán: calle Circunvalación # 20, Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán.

San Miguel: Centro de Gobierno.

Santa Ana: 8ª avenida Sur, entre 7ª Y 9ª calle Poniente, barrio San Sebastián, Santa Ana, ex edificio Policía Nacional Civil de Investigaciones.

Pide información al: #WhatsAppConsumidor 7860-9704 o llama al Teléfono 910 (2526-9100); también puedes hacer uso de la App Defensoría 2.0 y Defensoría en línea www.defensoria.gob.sv; si lo prefieres acércate a nuestros puntos de atención en el país.



INMUEBLES Y VIVIENDAS



INMUEBLES Y VIVIENDAS

Antes de comprar un lote o parcela para vivienda toma en cuenta estas recomendaciones

¿Qué debo saber antes de comprar un lote?

1

Que existe una Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacional (LELPUH), que regula la comercialización, legalización y autorización de lotificaciones a nivel nacional.

2

Que la lotificación no se encuentre en reservas forestales, áreas naturales protegidas, esta información puede solicitarse al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

3

Que la lotificación no se encuentre en zona arqueológica o identificada como Patrimonio Cultural, esta información puede solicitarse al Ministerio de Cultura.

4

Que los lotes derivados de una lotificación no se podrán comercializar bajo ningún título o contrato, sin que tal parcela o lote cuente con su matrícula individual emitida por el Centro Nacional de Registro (CNR), conforme al art. 4 de la LELPUH.

5

Que el CNR, el Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano (VMVDU) y la MUNICIPALIDAD tienen a disposición del público y de forma gratuita, la información referente a las lotificaciones aprobadas, inscritas y aptas para la comercialización. (Art. 10 de la LELPUH).



6

Que los contratos para la adquisición de lotes a plazo deberán hacerse constar en documento privado autenticado o en escritura pública, para lo cual éste podrá elegir libremente al Notario ante quien se otorgará el documento privado autenticado o el contrato respectivo. (Art. 14 de la LELPUH).

7

El contrato para la adquisición de lotes a plazos debe contener conforme al art.14 de la LELPUH al menos lo siguiente:

- Generales de los comparecientes
- Descripción inmueble.
- La referencia del permiso de parcelación, la fecha de otorgamiento y la autoridad que emite.
- Número de Inscripción del desarrollador parcelario.
- Precio y forma de pago.
- Condiciones en que el lote-habiente puede desistir del contrato y sus efectos.
- Designación de beneficiarios en caso de muerte. (Art. 18 de la LELPUH)

8

Que el lote-habiente puede ceder los derechos y obligaciones del contrato de adquisición de lotes a plazo a terceras personas, notificando al lotificador, para el perfeccionamiento de la cesión. Esta cesión deberá hacerse constar en documento privado debidamente autenticado o en escritura pública (Art. 17 LELPUH).

9

Consultar sobre la factibilidad de servicios básicos: Es importante consultar al desarrollador del proyecto quien prestará el servicio de agua potable, energía eléctrica, y sobre todo quien administrará dichos servicios.

VENDER LOTES Y NO ENTREGAR LAS ESCRITURAS DE PROPIEDAD A LOTE-HABIENTES ES ILEGAL

Escritura
de
Propiedad

Juan José
NOTARIO

Terminé de pagar un lote ¿Ahora qué debo hacer?

1. Verificar que cuentas con los siguientes documentos:

- La mayor parte de los comprobantes de pago.
- Contrato de arrendamiento con promesa de venta o cualquier documento en el cual esté estipulado el negocio.

2. Solicitar el documento de cancelación del lote al proveedor.

- Si el lotificador o empresa lotificadora se niega a entregarlo, presenta tu denuncia en la Defensoría del Consumidor. (Art. 26-A de la LPC).



3. Buscar un notario que suscriba la Compraventa a tu favor.

- Recuerda que si el lotificador o empresa lotificadora te sugiere un notario y no estás de acuerdo, estás en **tu derecho de rechazarlo**.
- Recuerda que para que el notario realice la escritura de compraventa necesita:
 - ✓ Antecedente registral del inmueble, matrícula del lote.
 - ✓ Descripción técnica del inmueble o lote.
 - ✓ Documentos de identificación del comprador.
 - ✓ Personería y documentos de identificación del dueño o los dueños del inmueble.
- Si el lotificador o empresa lotificadora no brinda la documentación sobre autorizaciones respectivas y descripción técnica, preséntate a la Defensoría del Consumidor para solicitar información y asesoría jurídica para solventar esta problemática.



4. Una vez firmada la escritura de compraventa ésta debe ser presentada al Centro Nacional de Registro (CNR) y cancelar los derechos registrales.

- Si el CNR observa el documento presentado, se debe tomar en cuenta que el notario es el responsable de resolver los aspectos formales y el lotificador o empresa lotificadora los aspectos de fondo, en todo caso puedes asesorarte en la Defensoría del Consumidor.



EL LOTE-HABIENTE PODRÁ DENUNCIAR AL LOTIFICADOR O EMPRESA LOTIFICADORA CUANDO (Art. 26 de la LELPUH):

1. No otorgue el contrato de adquisición de lotes a plazo.
2. Venda o comercialice lotes sin que cuenten con su respectiva matrícula individual emitida por el CNR.
3. Cuando se niegue a realizar la tradición del dominio del lote, una vez que se haya cancelado el precio total del lote.
4. Obstaculice o impida por cualquier medio la designación de beneficiarios.
5. Cuando el desarrollador de la lotificación realice venta de lotes sin contar con los permisos correspondientes emitidos por autoridad competente.



Toda consumidora y consumidor tiene derecho a:

- Ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados;
- Adquirir bienes y servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente;
- Reclamar por vía judicial o 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.



AL ADQUIRIR UN INMUEBLE O VIVIENDA EL PROVEEDOR DEBE GARANTIZAR QUE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS CONOZCAN:

1

El nombre de la empresa inmobiliaria con quien harás negocio, la dirección donde se ubican sus oficinas administrativas, así como el número de atención al cliente y otros medios de contacto.

2

El período de validez de la oferta y además deberá tomarse en cuenta el contenido de la oferta, respecto a los beneficios y limitantes de la misma al momento de adquirir el inmueble.

3

La institución (OPAMSS, VMVDU, OPLAGEST o ALCALDÍAS) a donde puedes consultar toda la información técnica y complementaria del proyecto, en lo referente a los permisos de desarrollo y comercialización del proyecto.

4

En la publicidad que emitan las inmobiliarias, deberán reflejar los requisitos y condiciones que deben cumplir las personas consumidoras para la adquisición del inmueble y la obtención de su respectivo crédito; principalmente el precio, posible cuota, distribución de espacios, áreas del inmueble, etc.

5

El lugar exacto de la construcción de la vivienda y descripción general del edificio, condominio, urbanización en la que se ubica, así como de las zonas comunes, zonas verdes, parques, equipamiento social, servicios accesorios y obligatorios (mantenimiento de planta de tratamiento, fosa séptica, etc.).





- ✓ Si todavía no se ha iniciado la construcción de la vivienda, puedes solicitar información sobre la fase de desarrollo y ejecución en el que se encuentra; es importante que se especifiquen los plazos estimados para finalizarla.
- ✓ Es necesario solicitar planos del inmueble, estudio de suelos, certificación de tipos de materiales y permisos.
- ✓ En los 14 municipios del Área Metropolitana de San Salvador, la encargada del ordenamiento territorial y la emisión de permisos corresponden a la OPAMSS; y en el interior del país esta competencia está distribuida entre el VMVDU, OPAMUR, OPVSA, OPLAGEST, ALCALDIAS entre otras.
- ✓ Consulta en el Centro Nacional de Registro (CNR), los antecedentes registrales, para verificar si existe algún tipo de gravamen (restricciones registrales como: servidumbres, hipotecas, anotaciones preventivas, embargos, etc.) a partir del número de Matrícula Inmobiliaria, que conste en el Registro de la Propiedad Raíz e Hipoteca.
- ✓ Consulta en el Centro Nacional de Registro (CNR) al momento de registrar el inmueble los aranceles a cancelar y el proceso que se debe realizar por derechos de registro.
- ✓ Verifica que el contrato contenga al menos lo siguiente:
 - Valor de la transacción.
 - Prima, reserva o anticipo si fuere el caso.
 - Indicación clara y detallada de las comisiones y tributos.
 - Contratos de servicios accesorios y obligatorios que se suministrarán en el proyecto (servicios como agua potable, aguas residuales, mantenimiento de plantas de tratamiento, telefonía, energía eléctrica, etc.).
 - El régimen legal aplicable al desarrollo, para distinguir derechos y obligaciones en casos de residenciales o condominios, a fin de evitar futuros inconvenientes relacionados a la convivencia.
 - Responsabilidad del proveedor por vicios ocultos (defectos que puede tener el inmueble, que no se reconocen al consumarse la compra. Ante ello el consumidor tiene derecho a reclamar, recibir compensación por daños y perjuicios y/o la terminación del contrato o modificación de sus condiciones.



Algunos de los permisos para proyectos inmobiliarios son los siguientes:

- ✓ **AUTORIZACIÓN O PERMISO AMBIENTAL:** emitido por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, a partir de una resolución.
- ✓ **PERMISO DE CONSTRUCCIÓN y PERMISO DE COMERCIALIZACIÓN:** emitido por el VMVDU o entidad competente de acuerdo a la municipalidad donde se encuentre el proyecto.
- ✓ **PERMISO** emitido por el Ministerio de Cultura, cuando el inmueble se encuentra dentro de una delimitación de protección al patrimonio cultural, especialmente cuando se encuentre dentro del casco histórico de los municipios.

FACTIBILIDAD DE SERVICIOS



Servicio de agua potable



Servicio de energía eléctrica



Servicio de aguas residuales o negras

Forma de tratamiento de aguas residuales o negras:

- **Fosa séptica:** es una cámara hermética hecha de concreto, fibra de vidrio, PVC o plástico, para el almacenamiento y tratamiento de aguas negras instaladas en la vivienda.
- **Planta de tratamiento de aguas negras:** son generadas y administradas por residencias, instituciones y locales comerciales e industriales.
- **Servicio de alcantarillado brindado por la ANDA.** Esta forma de tratar las aguas residuales es la recomendada, pues esta institución posee la planta de tratamiento lejos de la vivienda.

Otros temas importantes a tener en cuenta al comprar viviendas:

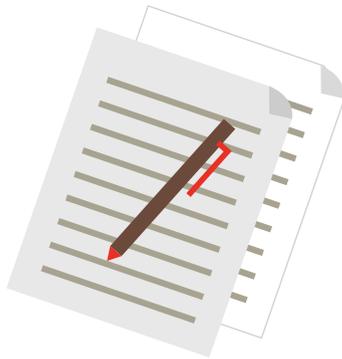
- Desconfía de las promociones que inciten a la toma de decisiones apresuradas.
- Exige tu derecho de acceder a las instalaciones donde se desarrolla el proyecto.
- Prefiere empresas con responsabilidad social y medioambiental que desarrollen proyectos que involucren la conservación ambiental.
- Ante cualquier incumplimiento de oferta o negativa de entregarte la información antes señalada denuncia en la Defensoría del Consumidor, especialmente en los siguientes casos:
 - a. Incumple la entrega de la vivienda en la fecha pactada.
 - b. Si te cambia el precio del inmueble previamente establecido en la promesa de venta.
 - c. Incumple la oferta, como por ejemplo, que cambie el modelo elegido de la vivienda en el plano y al momento de recibirla físicamente es otra.
 - d. Existe mala calidad en la construcción de la vivienda.
 - e. Incumplimiento de garantía del inmueble.
 - f. La construcción de la vivienda no cumple con las normas técnicas vigentes.



Para denuncias los consumidores pueden acercarse a las sedes de la Defensoría o en línea a través del enlace www.defensoria.gob.sv y **App Defensoría 2.0** (iOs y Android). Para asesorías contactarse al **WhatsAppConsumidor 7860-9704** o **#Teléfono910** en horario de **lunes a viernes de 8:00 de la mañana a 4:00 de la tarde**. Así como en **Facebook: DefensoriadelConsumidor.SV** y **Twitter: @Defensoria_910**.



ANEXO



¿CÓMO HACER UNA DENUNCIA ANTE LOS ABUSOS Y LA VULNERACIÓN DE TUS DERECHOS?

PASO
1

RECLAMA A TU PROVEEDOR



Presenta tu reclamo al proveedor en un plazo no mayor de 90 días, contados a partir de la fecha de corte de tu estado de cuenta, para lo cual el proveedor debe brindarte un número de gestión.

Es conveniente que presentes tu reclamo por escrito y, que te firmen y sellen de recibido. Te será útil en caso que decidas o necesites formalizar tu denuncia en la Defensoría del Consumidor.

Señores

Yo,

de años de edad, con Documento Único de Identidad número

 del domicilio de

a ustedes expongo: Que poseo el producto Tarjeta de crédito número

 que en base al artículo 25 de la

Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, vengo a interponer el siguiente reclamo:

Por lo que a ustedes solicito que se realice una investigación al respecto, por

no estar de acuerdo con lo antes expuesto así como también se me haga

saber por escrito la resolución correspondiente en la dirección siguiente:

Teléfono de contacto

Correo electrónico

En la ciudad de

a los días del mes de de 20

Firma

PASO
2

DENUNCIA AL PROVEEDOR EN LA DEFENSORÍA

En caso que el proveedor financiero no te brinde respuesta a tu reclamo o una solución aceptable a tu pretensión, presenta tu reclamo ante la Defensoría del Consumidor. La entidad financiera tiene 30 días para darte respuesta si el reclamo se relaciona con una transacción nacional y 120 días si se trata de una operación internacional.

PASO
3

¿QUÉ DOCUMENTACIÓN NECESITO PARA DENUNCIAR?

- A** Copia de reclamo realizado ante la entidad financiera donde conste la recepción de la misma.
- B** Estado de cuenta donde se reflejen los cobros indebidos o no reconocidos.
- C** Documento Único de Identidad (DUI), pasaporte o tarjeta de residente.
- D** Cualquier otra información adicional que sume importancia a la reclamación.