

ESTUDIO DE PROTECCIÓN

al consumidor

Créditos en casas comerciales

costos y condiciones


**Defensoría
del Consumidor**

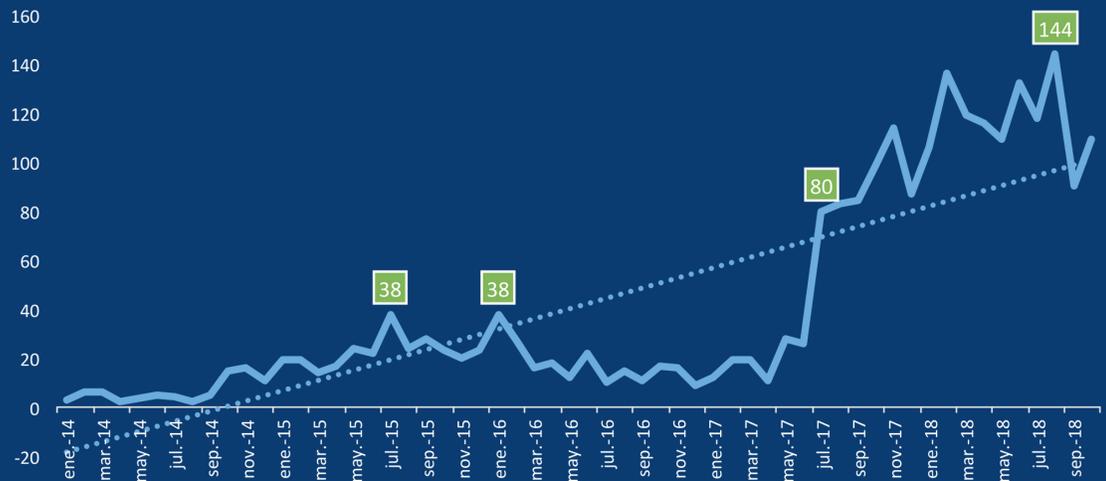
Índice

-  **3** ¿Por qué hacemos este estudio? ¿Cuáles casas comerciales se han incluido? Principales motivos de atenciones.
-  **4** Documentación que solicitan las casas comerciales para otorgar un crédito. ¿Dónde puedes pagar tus cuotas mensuales?
-  **5** Así actúan las casas comerciales si caes en impago. Procedimiento a seguir en caso de impago de parte del consumidor.
-  **6-8** Costo total de un crédito para distintos plazos en proveedores monitoreados.
-  **9** Análisis de posibles indicios de cláusulas abusivas identificadas en los contratos de las casas comerciales
-  **10** Derechos de los consumidores
-  **11** 10 Deberes de los proveedores
-  **12-13** Recomendaciones

¿Por qué hacemos este estudio?

Desde mediados de 2017, se ha registrado un marcado aumento en las atenciones de créditos en casas comerciales y, aunque en su mayoría han sido asesorías, esto revela que la población desea conocer más sobre los derechos que los protegen en este sector.

Atenciones en la categoría de créditos en casas comerciales, Enero 2014-Octubre 2018



¿Cuáles casas comerciales se han incluido?



CC Metrocentro, avenida los Sisimiles y avenida los Ándes.



CC Metrocentro, 8va etapa, locales 275 y 274.



CC Metrocentro norte, 8va etapa, tercer nivel, local 511-515.



CC Metrocentro, 4ta etapa, locales 19-20-21.



CC Metrocentro, 5ta y 7ta etapa.

Principales motivos de atenciones.

Motivos de atenciones	2014	2015	2016	2017	2018	Total	%
Cobros, cargos y comisiones indebidas	24	125	106	294	453	1,002	42%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	14	51	27	156	425	673	28%
Documentos de obligación y cancelaciones	3	9	6	56	77	151	6%
Información crediticia	8	16	23	36	46	129	5%
Incumplimiento de contrato u oferta	2	32	20	23	51	128	5%
Gestiones de cobro	2	12	4	40	67	125	5%

92%

Desde enero 2014 a octubre 2018, estas han sido las 6 atenciones más demandadas en las casas comerciales. Juntas constituyen un 92% del total de controversias atendidas por la Defensoría del Consumidor.

Documentación que solicitan las casas comerciales para otorgar un crédito.

De los 10 requisitos, 4 son de estricto cumplimiento: DUI, autorización para consultar récord crediticio, firma de pagaré y referencias (personales o familiares).

El **recibo** de servicio de agua, luz o teléfono, es opcional en el caso de Prado, y no es requerido por Omnisport.

En cuanto al **fiador**, solamente Omnisport lo exige como requisito obligatorio; mientras que Almacenes Simán lo exige dependiendo el nivel de ingresos del consumidor.

Categorías	Almacenes Simán	Tropigas	Prado	Omnisport	La Curacao
DUI					
NIT					
Comprobante de ingresos			Únicamente para motocicletas		
Recibo de servicio agua, luz o teléfono			Opcional		
Autorización para consultar récord crediticio					
Autorización para reportar récord crediticio					
Firma de pagaré					
Fiadores (cantidad)	Depende de los ingresos del cliente				
Referencias personales (cantidad)	2	3	2	3	1
Referencias familiares (cantidad)	2		2		1
Otros (sustituye comprobante de ingresos)	Declaraciones de renta en caso de que el consumidor tenga negocio	N/A	Facturas en caso de comerciantes	N/A	N/A

¿Dónde puedes pagar tus cuotas mensuales?

Lugares	Almacenes Simán	Tropigas	Prado	Omnisport	La Curacao
Sucursal donde realizó compra					
Todas las sucursales a nivel nacional					
Negocios afiliados	SI (Prismamoda)		SI (Gallo más Gallo)		
Bancos	SI (Banco Agrícola y Banco Davivienda)				
Puntos Express					
Supermercados					
Pago en línea					
Otros	N/A	N/A	Tigo Money	Cobro a domicilio	N/A

Los 5 proveedores reciben pagos en la sucursal donde el consumidor realizó la compra y también, en el resto de sucursales de la misma cadena a nivel nacional.

Almacenes Simán y Prado, disponen de mayores opciones de pago tales como: negocios afiliados, puntos express y supermercados.

Almacenes Simán permite que las y los consumidores realicen pagos en el Banco Agrícola y Banco Davivienda; así como también pagos en línea.

Prado permite realizar pagos bajo la plataforma de Tigo Money. Omnisport realiza cobros a domicilio.

■ SÍ ■ NO

Así actúan las casas comerciales si caes en impago



Impago	Llamadas después de 30 días	Llamadas o mensajes después de 30 días	Luego de 60 días, el gestor de cobros envía mensajes. Luego de los mensajes, se le da 4 o 5 días para pagar o inician las llamadas.	Gestión telefónica y notificaciones	Gestión telefónica y notificaciones
N° Referencias personales	2	3	2	3	1
N° Referencias familiares	2		2		1
Fiadores	Depende de los ingresos del cliente				
Otros procedimientos de impago	No descrito	Departamento de cobro si hay 90 días de atraso	Transferencia a cobro externo después de 6 meses	Área legal y de cobros	Área legal y de cobros
Retiro de producto	Retiro de producto con acuerdo del cliente	N/A	No retiran producto, a menos que estando pendiente la deuda, el titular fallezca o el consumidor lo solicite	N/A	N/A

■ SÍ

■ NO

Procedimiento a seguir en caso de impago de parte del consumidor

CONTACTAR AL CONSUMIDOR

VÍA LLAMADA TELEFÓNICA O MENSAJES

PASO 01

OBTENER OTRAS VÍAS DE CONTACTO

A TRAVÉS DE LAS REFERENCIAS PERSONALES O FAMILIARES

PASO 02

CONTACTAR A LOS FIADORES

(ALMACENES SIMÁN Y OMNISPORT), PARA NOTIFICARLES QUE EL TITULAR DE LA DEUDA NO HA CUMPLIDO CON EL COMPROMISO Y SOLICITARLES QUE CUBRAN LOS PAGOS ATRASADOS.

PASO 03

PASO 04

(TROPIGAS, OMNISPORT Y LA CURACAO). RETIRAR EL PRODUCTO DEL CLIENTE (ALMACENES SIMÁN). TRANSFERENCIA A COBRO EXTERNO LUEGO DE SEIS MESES (PRADO).

TRANSFERENCIA AL ÁREA LEGAL

Costo total de un crédito para distintos plazos



La tasa de interés de este proveedor es del **45.10%**

Los montos mayores a **\$500.00** son los únicos que se pueden financiar a 36 meses y se aplica una tasa de interés especial de **31.53%**.

No disponen de créditos para Tablet.

Producto	Detalle del producto	Contado	Prima (0%)	6 meses	12 meses	18 meses	36 meses
Televisor	Samsung UL32J4300	\$279.00	\$0.00	\$316.26	\$350.64	\$387.36	N/A
Cama	Facenco Orthomaster (Queen)	\$299.00	\$0.00	\$338.94	\$375.84	\$415.08	N/A
Refrigeradora	GRS 252FF (10 pies)	\$399.00	\$0.00	\$452.34	\$501.60	\$553.86	N/A
Lavadora	Panasonic NA-F140H6	\$399.00	\$0.00	\$452.34	\$501.60	\$553.86	N/A
Cocina de gas	Frigidaire FGKH24C3MQB	\$279.00	\$0.00	\$316.26	\$350.64	\$387.36	N/A
Juego de comedor	Home Furniture Envy	\$399.00	\$0.00	\$452.34	\$501.48	\$553.86	N/A
Juego de sala	Encina Campbell	\$1,690.00	\$0.00	\$1,915.86	\$1,404.12	\$2,345.76	\$2,619.36
Equipo de sonido	Sony SHAK-10D	\$569.00	\$0.00	\$645.06	\$715.20	\$789.84	\$873.00
Laptop	Hp 14CD0004LA	\$749.00	\$0.00	\$849.06	\$941.40	\$1,039.50	N/A
Tablet	Huawei T3D7	\$119.00	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Costo total de un crédito para distintos plazos



La tasa de interés de este proveedor es del **59.60%**

Producto	Detalle del producto	Contado	Prima (15%)	6 meses	12 meses	18 meses	36 meses
Televisor	Samsung UN32J4300 (Led 32 pulgadas Smart)	\$269.00	\$40.35	\$310.35	\$349.35	\$391.53	\$535.71
Cama	Indufoam Wonder (Queen)	\$279.65	\$41.95	\$322.63	\$363.19	\$407.17	\$557.11
Refrigeradora	Mabe RMA1130ZMFX0	\$449.00	\$67.35	\$518.07	\$583.23	\$653.61	\$894.63
Lavadora	Ge GTW220BMMW	\$399.00	\$59.85	\$460.35	\$518.25	\$580.95	\$794.97
Cocina de gas	Frigidaire FKGA20C3	\$229.00	\$34.35	\$264.21	\$297.39	\$333.33	\$455.91
Juego de comedor	Commodity Palazzoch6	\$760.00	\$114.00	\$876.90	\$987.12	\$1,106.34	\$1,514.04
Juego de sala	Encina Turin (3-2-1)	\$767.00	\$115.05	\$884.97	\$996.21	\$1,116.57	\$1,527.69
Equipo de sonido	Sony MHC-M40D	\$299.00	\$44.85	\$344.97	\$388.41	\$435.27	\$595.65
Laptop	Hp 14B5013LAC	\$479.00	\$71.85	\$552.69	\$622.05	\$697.35	\$954.21
Tablet	Alcatel 9203	\$99.00	\$14.85	\$114.21	\$128.61	N/A	N/A

Tiene tasas diferentes para motos (**52.10%**), teléfonos (**67.70%**) y videojuegos (**66.04%**).

La cuota mínima para cualquier crédito es de **\$9.00**, razón por la cual, las tabletas no se pueden financiar a **18 y 36 meses**.

Ofrece la opción de extender la garantía a **5 años** pagando un valor adicional. En el caso de las laptops y tabletas, la garantía se puede extender solo a **2 años**.

Costo total de un crédito para distintos plazos

PRADO[®]

La tasa de interés de este proveedor es del **45.00%** para televisores y **57.00%** para los demás productos.

La **garantía varía** dependiendo del modelo del producto.

A diferencia de las demás cadenas, no disponen de **juegos de comedor** debido los bajos niveles de demanda registrados.

Producto	Detalle del producto	Contado	Prima (15%)	6 meses	12 meses	18 meses	36 meses
Televisor	Lg 32LK500	\$373.95	\$56.09	\$416.99	\$456.65	\$499.07	\$640.73
Cama	Indufoam Dream Sleeper (Queen)	\$431.95	\$64.79	\$495.41	\$554.99	\$619.19	\$838.07
Refrigeradora	Cetron RCU290	\$473.95	\$71.09	\$543.59	\$608.93	\$679.49	\$919.61
Lavadora	Lg WT13WSB	\$515.95	\$77.39	\$591.71	\$662.87	\$739.61	\$1,001.15
Cocina de gas	Frigidaire FKGA20C3M	\$348.95	\$52.34	\$400.16	\$448.34	\$500.18	\$676.94
Juego de comedor	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Juego de sala	Maxisalas Atenas (3-2-1)	\$799.95	\$119.99	\$917.45	\$1,027.79	\$1,146.71	\$1,552.43
Equipo de sonido	Sony MHC-M40D	\$439.99	\$66.00	\$504.60	\$565.32	\$630.66	\$853.68
Laptop	Dell Inspiron 143467	\$899.95	\$134.99	\$1,032.11	\$1,156.31	\$1,290.23	\$1,746.35
Tablet	Huawei Mediapad T3	\$159.95	\$23.99	\$183.47	\$205.55	\$229.37	\$310.55

Costo total de un crédito para distintos plazos



Producto	Detalle del producto	Contado	Prima (8%)	6 meses	12 meses	18 meses	36 meses
Televisor	Lg 32LK500BPSA	\$269.00	\$21.52	\$313.78	\$355.96	\$401.68	\$557.92
Cama	Indufoam Deluxe (Queen)	\$339.00	\$27.12	\$395.46	\$448.68	\$506.28	\$703.20
Refrigeradora	Frigidaire FRTP09/03	\$379.00	\$30.32	\$442.10	\$501.56	\$566.00	\$785.96
Lavadora	Samsung WA17F7L6	\$479.00	\$38.32	\$558.76	\$634.00	\$715.30	\$993.40
Cocina de gas	Cetron SG3007BB	\$350.00	\$28.00	\$408.28	\$463.24	\$522.64	\$726.04
Juego de comedor	Commodity Chelly (4 personas)	\$250.00	\$20.00	\$291.62	\$330.92	\$373.34	\$518.60
Juego de sala	Encina Parker	\$397.00	\$31.76	\$463.10	\$525.44	\$592.82	\$823.40
Equipo de sonido	Panasonic SCAK340	\$159.00	\$12.72	\$185.46	\$210.48	\$237.36	\$329.88
Laptop	HP HP24006	\$469.00	\$37.52	\$547.10	\$620.72	\$700.46	\$972.80
Tablet	Samsung SMT280	\$149.00	\$11.92	\$173.80	\$197.20	\$222.52	\$308.92

La tasa de interés de este proveedor es del **59.60%**.

La cuota mínima de crédito es **\$8.00**.

Ofrece la opción de extender la garantía a **5 años** pagando un valor adicional. En el caso de las laptops y tabletas, la garantía se puede extender solo a **2 años**.

Costo total de un crédito para distintos plazos

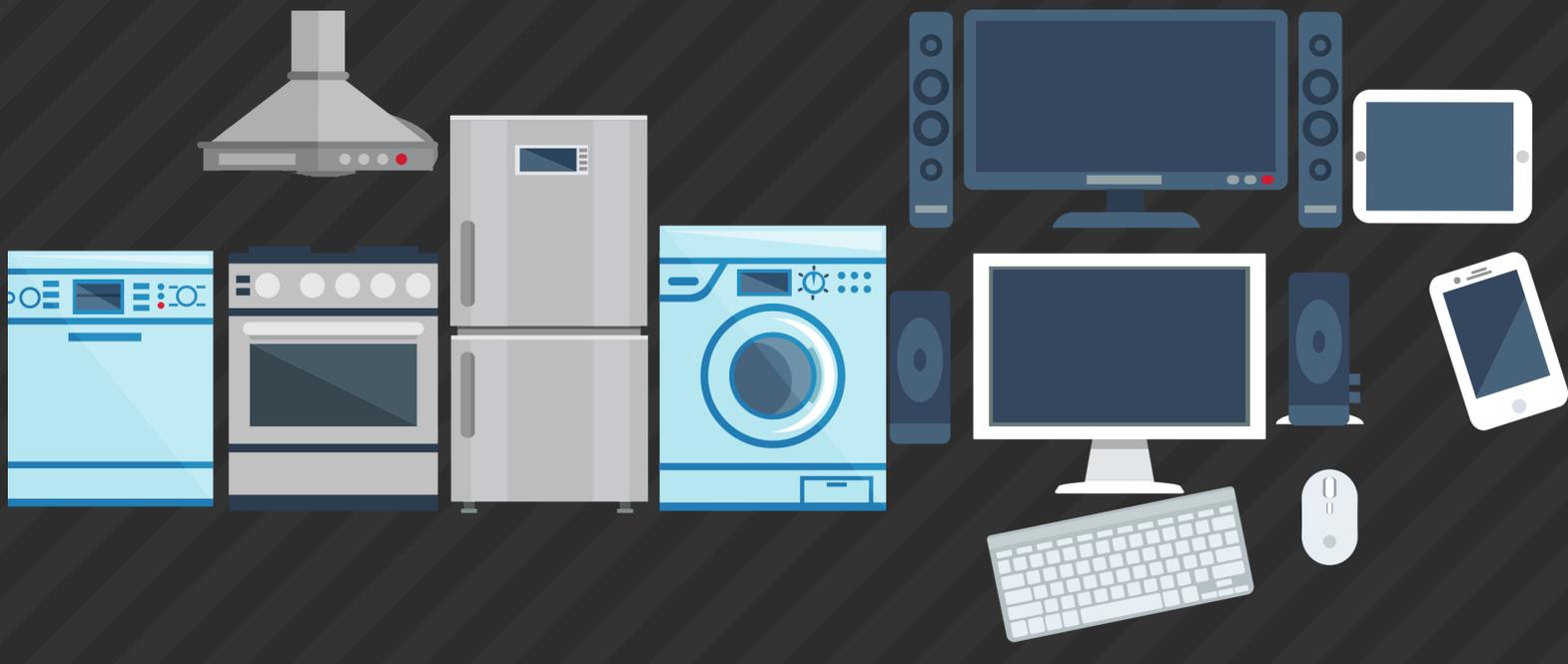


La tasa de interés de este proveedor es del **45.20%** para televisores y **57.63%** para los demás productos.

La **tableta Samsung** que se utilizó en este sondeo (modelo SMT285), tiene capacidad de conectividad 4G, es decir, puede insertársele una tarjeta SIM y puede utilizarse como teléfono celular, así que se le aplica el cargo de la **Contribución Especial para la Seguridad Ciudadana y Convivencia (CESC)**.

La cuota más baja permitida para un crédito es de **\$11.43**.

Producto	Detalle del producto	Contado	Prima (15%)	6 meses	12 meses	18 meses	36 meses
Televisor	Lg 32LK540 (Smart 32')	\$319.00	\$47.85	\$355.83	\$389.85	\$426.03	\$547.53
Cama	Indufoam Dream Sleeper (Twin)	\$258.00	\$38.70	\$296.28	\$332.34	\$371.16	\$503.82
Refrigeradora	Lg LT32BPP (2 puertas, 12 pies)	\$549.00	\$82.35	\$630.51	\$707.19	\$789.93	\$1,071.99
Lavadora	General Electric LGA71215 (46 libras)	\$529.00	\$79.35	\$607.53	\$681.39	\$654.63	\$1,032.99
Cocina de gas	Mabe EM5034BAIB0 (20')	\$225.00	\$33.75	\$258.39	\$289.83	\$323.73	\$439.47
Juego de comedor	Continental Kairos (4 personas)	\$169.00	\$25.35	\$194.07	\$217.71	\$243.15	N/A
Juego de sala	Nube Oporto (3-2-1)	\$719.00	\$107.85	\$825.75	\$926.13	\$1,034.49	\$1,403.85
Equipo de sonido	Sony MHC-M40D	\$289.00	\$43.35	\$331.89	\$372.27	\$415.77	\$564.27
Laptop	Asus K510URBR	\$829.00	\$124.35	\$952.05	\$1,067.79	\$1,192.65	N/A
Tablet	Samsung SMT285 (Galaxy Tab A7 4G)	\$186.92	\$28.04	\$216.08	\$242.36	\$270.68	N/A



Análisis de posibles indicios de cláusulas abusivas identificadas en los contratos de las casas comerciales



10 Derechos de los consumidores

- 1** Recibir del proveedor la información completa sobre el producto y condiciones del contrato.
- 2** Recibir una explicación detallada de todas sus obligaciones. Leer el contenido de los contratos.
- 3** Que el contrato contenga la documentación completa, incluyendo cualquier anexo.
- 4** Ser protegido de la inclusión de cláusulas abusivas que los harían renunciar a sus derechos.
- 5** Que no se condicione la contratación a la firma de documentos de obligación en blanco (sin un monto específico).

6

Que se le entregue la copia del contrato firmada por el proveedor y sus anexos, el mismo día de la contratación.

7

A realizar pagos de manera anticipada.

8

Que no se le cobre recargo por pago extemporáneo, cuando sea responsabilidad del proveedor.

9

A recibir un comprobante adicional en el cual se haga constar la fecha de entrega, si al momento de la contratación no se entrega el bien.

10

A desistir de la compra, si el proveedor no cumple con la entrega del bien en la fecha pactada.

10 Deberes de los proveedores

1

Entregar una copia del contrato firmada por el proveedor y sus anexos, el mismo día de la contratación.

2

Cobrar sólo los intereses, comisiones y recargos establecidos en el contrato.

3

Recibir del consumidor pagos anticipados sin cargo alguno.

4

No cobrar intereses sobre intereses, comisiones o recargos.

5

Informar los motivos de denegación del crédito.

6

Previo a la contratación a solicitud del consumidor, deberá entregar la carta de aprobación del crédito, con un desglose de todas las condiciones a las que accedería.

7

Informar directamente al consumidor el estado de cuenta.

8

Entregar el finiquito en el plazo máximo de 15 días contados a partir del último pago.

9

Aplicar la reversión del pago a más tardar en 15 días para las compras hechas a través de medios electrónicos a proveedores establecidos en El Salvador.

10

Proporcionar el historial de pago de venta a plazos contratados, 3 veces al año, de forma gratuita.

Recomendaciones

Previo a la compra de cualquier artículo al crédito, es indispensable que verifiques si tu presupuesto familiar te lo permite y si podrás cancelar las cuotas pactadas.

Las compras a crédito en plazos extensos tienden a presentar costos menores en el corto plazo, pero toma en consideración el plazo en que deberás estar realizando los pagos.

Cuidado con ofertas no escritas o que no existe comprobante de ellas. Especialmente, de frases como: "se nos están terminando y tenemos pocos modelos", "esta oferta es solo por hoy", "es el último de estos aparatos".

Revisa y evalúa las condiciones de los créditos, no tomes decisiones de forma inmediata ni precipitada.

Antes de llevar a casa tu mueble o electrodoméstico, es recomendable que compruebes su correcto funcionamiento en el establecimiento. Tómate el tiempo necesario para evaluar todas las características.

Verifica que el lugar donde ubicarás el mueble o electrodoméstico cuenta con el espacio suficiente para instalarlo.



Recomendaciones

Ten claras tus necesidades y qué es lo que necesitas. Si visitas el establecimiento con tu familia, intentarán venderte diferentes productos, lo cual, podría generar que gastes más de lo previsto.

Lee cuidadosamente el contrato y la garantía. En caso de tener algún inconveniente, estos son los documentos que deberás presentar para hacer efectivo el reclamo.

Si tienes inconvenientes con un proveedor, contáctate con la Defensoría del Consumidor llamando al teléfono amigo 910 o visitando nuestra página web, redes sociales o acércate a nuestras oficinas.

Verifica la garantía del fabricante y contrástala con la que te ofrece el proveedor. Es posible que el fabricante te ofrezca beneficios adicionales.

Consulta los establecimientos en los que puedes realizar los pagos de las cuotas mensuales. Generalmente, los proveedores están asociados con bancos, puntos express, supermercados u otro tipo de negocios.

El proveedor está en todo el derecho de realizar cobros si tú caes en mora. Sin embargo, la Ley de Protección al Consumidor exige que lo haga de manera respetuosa y sin difamar o injuriar al deudor u otras personas relacionadas a este.



No olvides que
ahora puedes **escribirnos a nuestro**



Defensoría del Consumidor



@Defensoria_910



Defensoría El Salvador