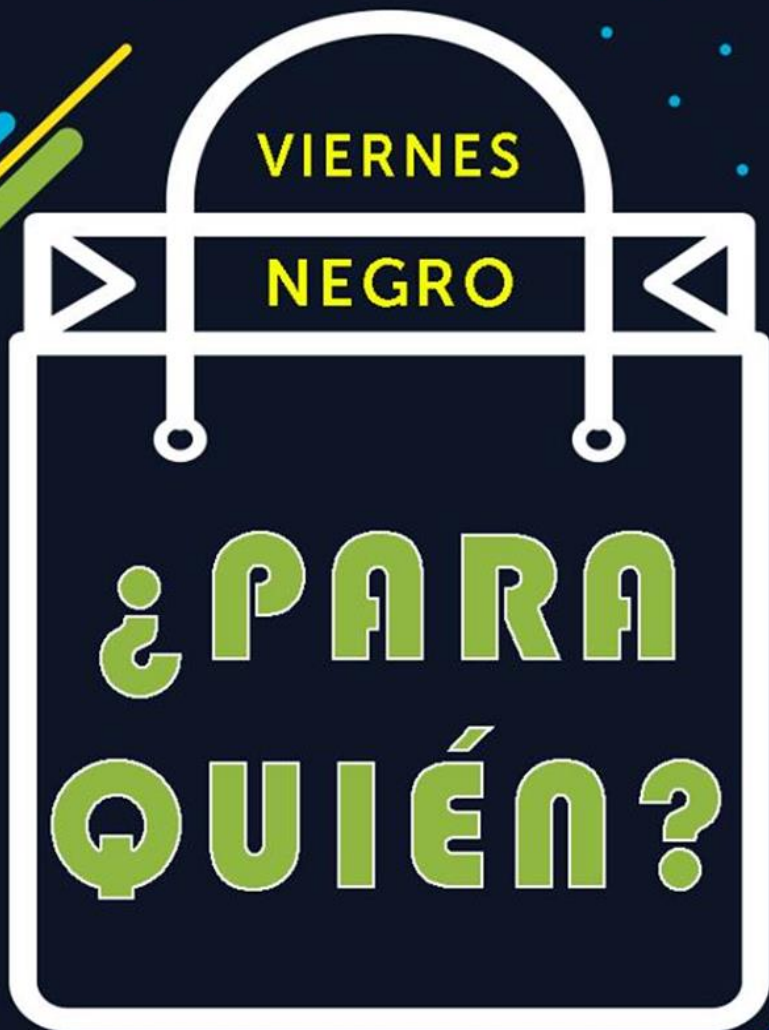




GOBIERNO DE
EL SALVADOR



VIERNES

NEGRO

& PARA
QUIÉN?



Defensoría
del Consumidor

**Comparativo de
precios de muebles
y
electrodomésticos
Viernes Negro
2019**

Antecedentes

Viernes negro

Origen

Una explicación del origen es que, en la década de los **años 50's**, en **Filadelfia** se usaba el término: **“Viernes Negro”** para designar al tráfico pesado de personas y vehículos que ocurría el día después del Día de Acción de Gracias, cuando se jugaba el partido de fútbol americano entre las academias naval y militar de Estados Unidos (BBC, 2014).

Otra explicación del origen es que en dicho momento ocurría un **cambio en los ingresos y ganancias** que percibían las empresas derivado del dinamismo comercial de la época (El Mundo, 2019).

Popularidad

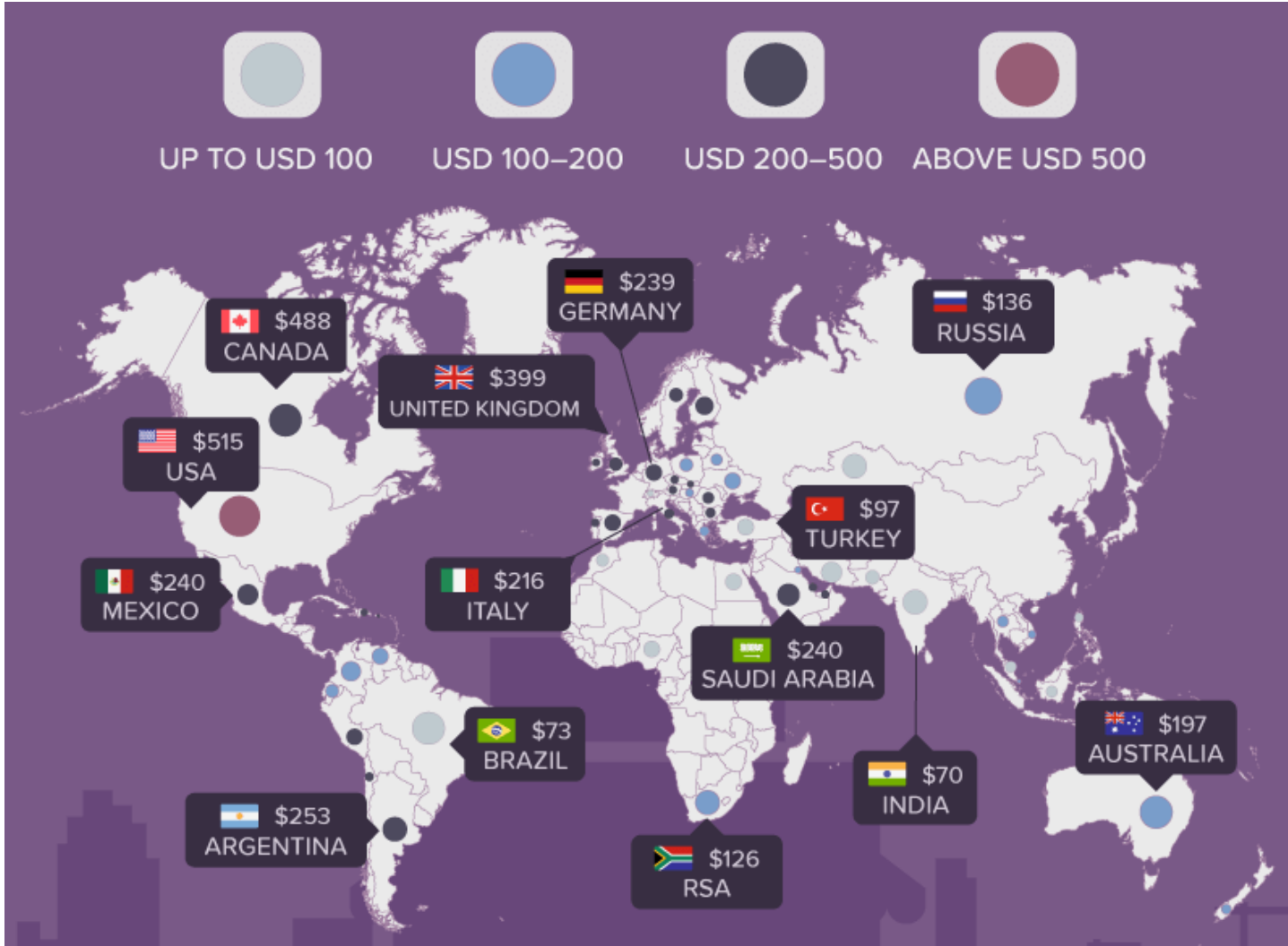
El término: “Viernes Negro” se expandió hasta en los **años 90**, y se convirtió en el mayor día de compras hasta el **2001**. El viernes negro se expandió por países como Canadá, México, Brasil, entre otros. Hoy constituye una celebración a nivel mundial (BBC, 2014).

Cifras

En la temporada del “Viernes Negro”, las compras por Internet crecieron un **25%** al comparar octubre del 2015 contra octubre del 2016, en toda la **región Centroamericana** (Mastercard, 2017).

Proyección de gasto que realizarán los consumidores a nivel mundial

Viernes negro 2019



Según el portal internacional: Black Friday-Around The World, los datos globales reflejan un aumento del 663% en las ventas que se realizan en el Viernes Negro en comparación con un día normal, siendo el comercio electrónico y el uso acelerado de teléfonos móviles, los elementos dinamizadores de la temporada.

El 77% de las personas en todo el mundo conoce lo que es el Viernes Negro y el 47% afirmó que está dispuesto a participar en esta temporada comercial.

Se estima que los consumidores de todo el mundo gastarán un promedio de \$186 durante el Viernes Negro, en productos como: ropa, productos electrónicos, zapatos, perfumes, electrodomésticos, entre otros.

34%

Realizará compras en esta fecha

48%

Comprará productos de Tecnología y electrónica

90%

Realizará sus compras presencialmente, en el establecimiento

47%

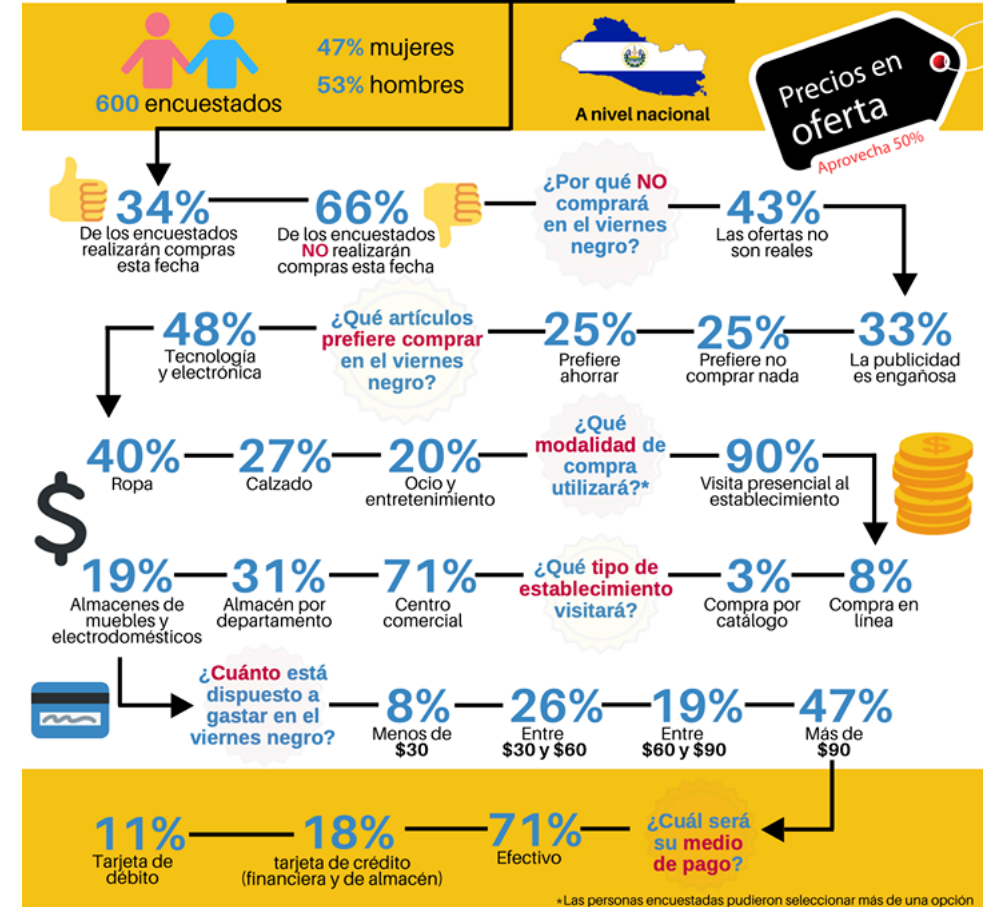
Gastará más de \$90

TENDENCIAS DE CONSUMO

en el marco del **VIERNES NEGRO**

La Defensoría del Consumidor identificó las preferencias y hábitos de consumo de los salvadoreños y salvadoreñas que participan durante la temporada de compras Viernes Negro

¡Estos fueron los resultados!



Descarga nuestra App

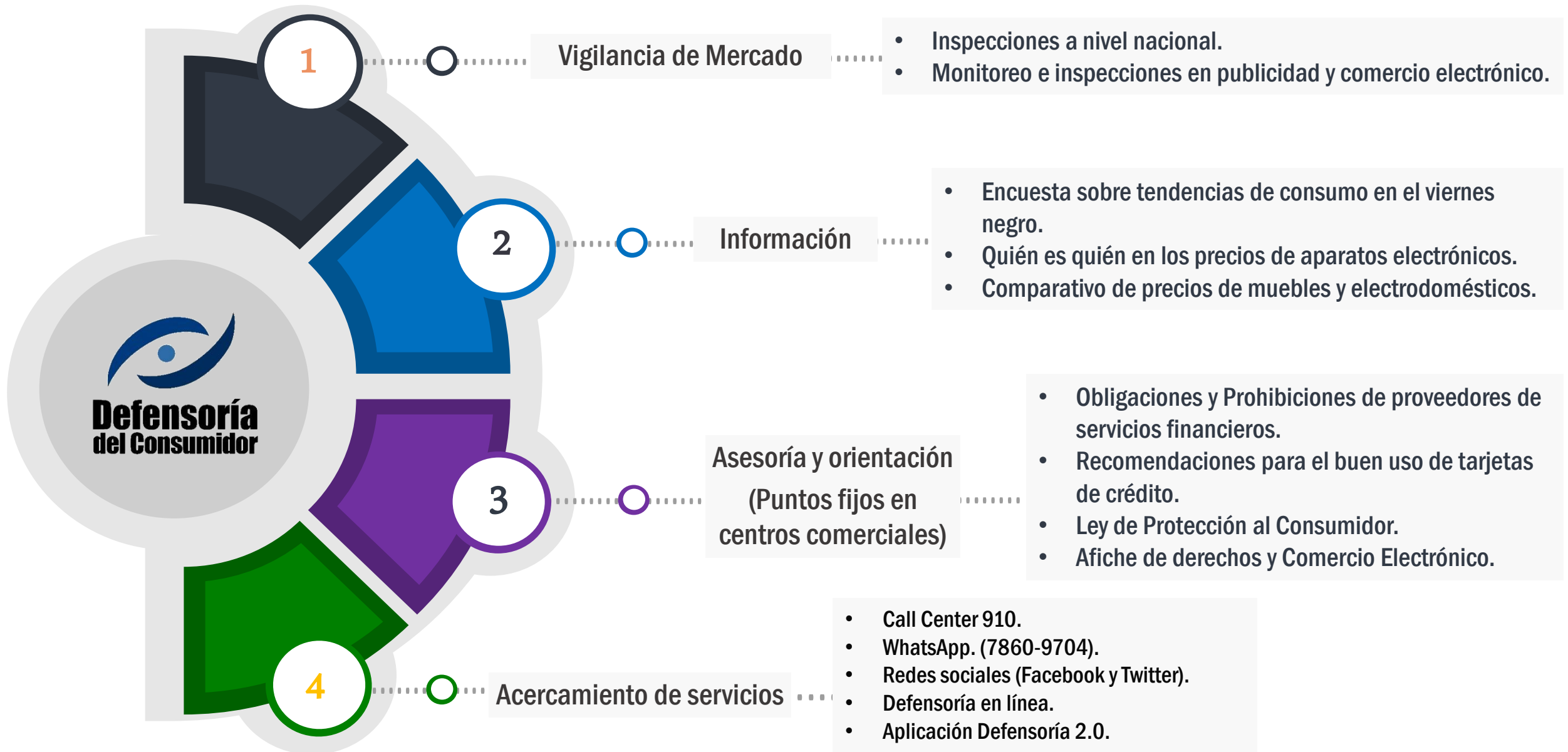


7860-9704



Plan de Temporada en 4 componentes

Viernes negro 2019 (Del 19 de noviembre al 2 de diciembre de 2019)



Medios de atención no presencial

Viernes negro 2019

Call Center 910



Redes sociales

Facebook: @DefensoriaDelConsumidor.sv
Twitter: @Defensoria_910

WhatsApp
7860-9704

Atención en línea

<https://enlinea.defensoria.gob.sv/>

App Defensoría 2.0

Horarios de puntos fijos y Defensorías Móvil

Viernes negro 2019

Los 5 puntos fijos de atención tendrán un horario de lunes a viernes, entre **10:00 a.m. y 8:00 p.m.**, en Metrocentro y Metrosur en San Salvador, Metrocentro en Santa Ana y San Miguel y Plaza Mundo, Soyapango.

Fecha	Horario	Departamento	Municipio	Punto de atención
Lunes 25/11/2019	10:00 am a 6:00 pm	San Salvador	San Salvador	Metrocentro
Lunes 25/11/2019	10:00 am a 6:00 pm	San Salvador	San Salvador	Metrosur
Lunes 25/11/2019	10:00 am a 6:00 pm	San Salvador	Soyapango	Plaza Mundo
Lunes 25/11/2019	10:00 am a 6:00 pm	Santa Ana	Santa Ana	Metrocentro
Lunes 25/11/2019	10:00 am a 6:00 pm	San Miguel	San Miguel	Metrocentro
Martes 26/11/2019	10:00 am a 6:00 pm	San Salvador	San Salvador	Metrocentro
Martes 26/11/2019	10:00 am a 6:00 pm	San Salvador	San Salvador	Metrosur
Martes 26/11/2019	10:00 am a 6:00 pm	San Salvador	Soyapango	Plaza Mundo
Martes 26/11/2019	10:00 am a 6:00 pm	Santa Ana	Santa Ana	Metrocentro
Martes 26/11/2019	10:00 am a 6:00 pm	San Miguel	San Miguel	Metrocentro
Miércoles 7/11/2019	10:00 am a 6:00 pm	San Salvador	San Salvador	Metrocentro
Miércoles 7/11/2019	10:00 am a 6:00 pm	San Salvador	San Salvador	Metrosur
Miércoles 7/11/2019	10:00 am a 6:00 pm	San Salvador	Soyapango	Plaza Mundo
Miércoles 7/11/2019	10:00 am a 6:00 pm	Santa Ana	Santa Ana	Metrocentro
Miércoles 7/11/2019	10:00 am a 6:00 pm	San Miguel	San Miguel	Metrocentro

Fecha	Horario	Departamento	Municipio	Punto de atención
Jueves 28/11/2019	10:00 am a 6:00 pm	San Salvador	San Salvador	Metrocentro
Jueves 28/11/2019	10:00 am a 6:00 pm	San Salvador	San Salvador	Metrosur
Jueves 28/11/2019	10:00 am a 6:00 pm	San Salvador	Soyapango	Plaza Mundo
Jueves 28/11/2019	10:00 am a 6:00 pm	Santa Ana	Santa Ana	Metrocentro
Jueves 28/11/2019	10:00 am a 6:00 pm	San Miguel	San Miguel	Metrocentro
Viernes 29/11/2019	10:00 am a 6:00 pm	San Salvador	San Salvador	Metrocentro
Viernes 29/11/2019	10:00 am a 6:00 pm	San Salvador	San Salvador	Metrosur
Viernes 29/11/2019	10:00 am a 6:00 pm	San Salvador	Soyapango	Plaza Mundo
Viernes 29/11/2019	10:00 am a 6:00 pm	Santa Ana	Santa Ana	Metrocentro
Viernes 29/11/2019	10:00 am a 6:00 pm	San Miguel	San Miguel	Metrocentro
Lunes 2/12/2019	10:00 am a 6:00 pm	San Salvador	San Salvador	Metrocentro
Lunes 2/12/2019	10:00 am a 6:00 pm	San Salvador	San Salvador	Metrosur
Lunes 2/12/2019	10:00 am a 6:00 pm	San Salvador	Soyapango	Plaza Mundo
Lunes 2/12/2019	10:00 am a 6:00 pm	Santa Ana	Santa Ana	Metrocentro
Lunes 2/12/2019	10:00 am a 6:00 pm	San Miguel	San Miguel	Metrocentro
Martes 3/12/2019	10:00 am a 6:00 pm	San Salvador	San Salvador	Metrocentro
Martes 3/12/2019	10:00 am a 6:00 pm	San Salvador	San Salvador	Metrosur
Martes 3/12/2019	10:00 am a 6:00 pm	San Salvador	Soyapango	Plaza Mundo
Miércoles 3/12/2019	10:00 am a 6:00 pm	Santa Ana	Santa Ana	Metrocentro
Miércoles 3/12/2019	10:00 am a 6:00 pm	San Miguel	San Miguel	Metrocentro



Resultado de los sondeos de precios de muebles y electrodomésticos

Datos generales de los sondeos de precios realizados

Septiembre, octubre y noviembre de 2019

Sondeo 1

13 de septiembre de 2019

Sondeo 3

9 de octubre de 2019

Sondeo 5

5 de noviembre de 2019

Sondeo 7

19 de noviembre de 2019

Sondeo 2

25 de septiembre de 2019

Sondeo 4

22 de octubre de 2019

Sondeo 6

12 de noviembre de 2019

Sondeo 8

25 de noviembre de 2019

25

Establecimientos

731

Productos

15

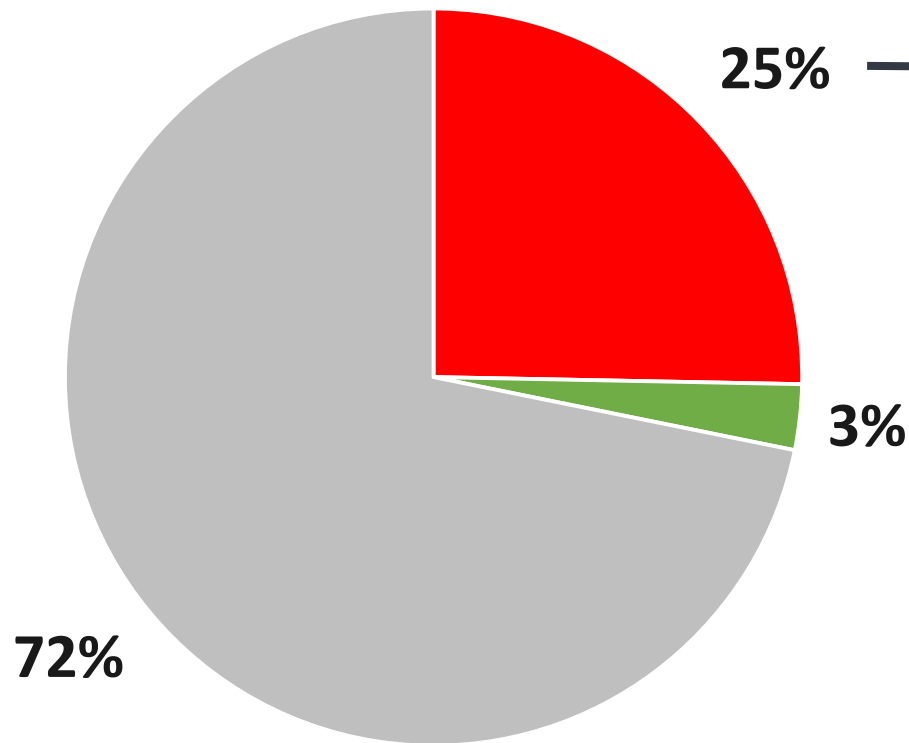
**Categorías de
productos**

1. Televisores.
2. Refrigeradores.
3. Lavadoras.
4. Equipos de sonido.
5. Camas.
6. Cocinas.
7. Licuadoras.
8. Microondas.
9. Plancha de vapor.
10. Plancha seca.
11. Laptop.
12. Tableta.
13. DVD.
14. Blu-Ray.
15. Blu-Ray con teatro en casa.

Resultado global de los sondeos realizados

Septiembre, octubre y noviembre de 2019

Gráfico 1. Porcentaje de productos que cambió de precio en el sondeo del 25 de noviembre de 2019, respecto al precio más bajo de los últimos tres meses



■ Más caro ■ Más bajo ■ Sin variación

25% — — — →

185

Productos registraron alzas en relación al precio más bajo de los últimos tres meses

Las alzas de los precios alcanzaron los

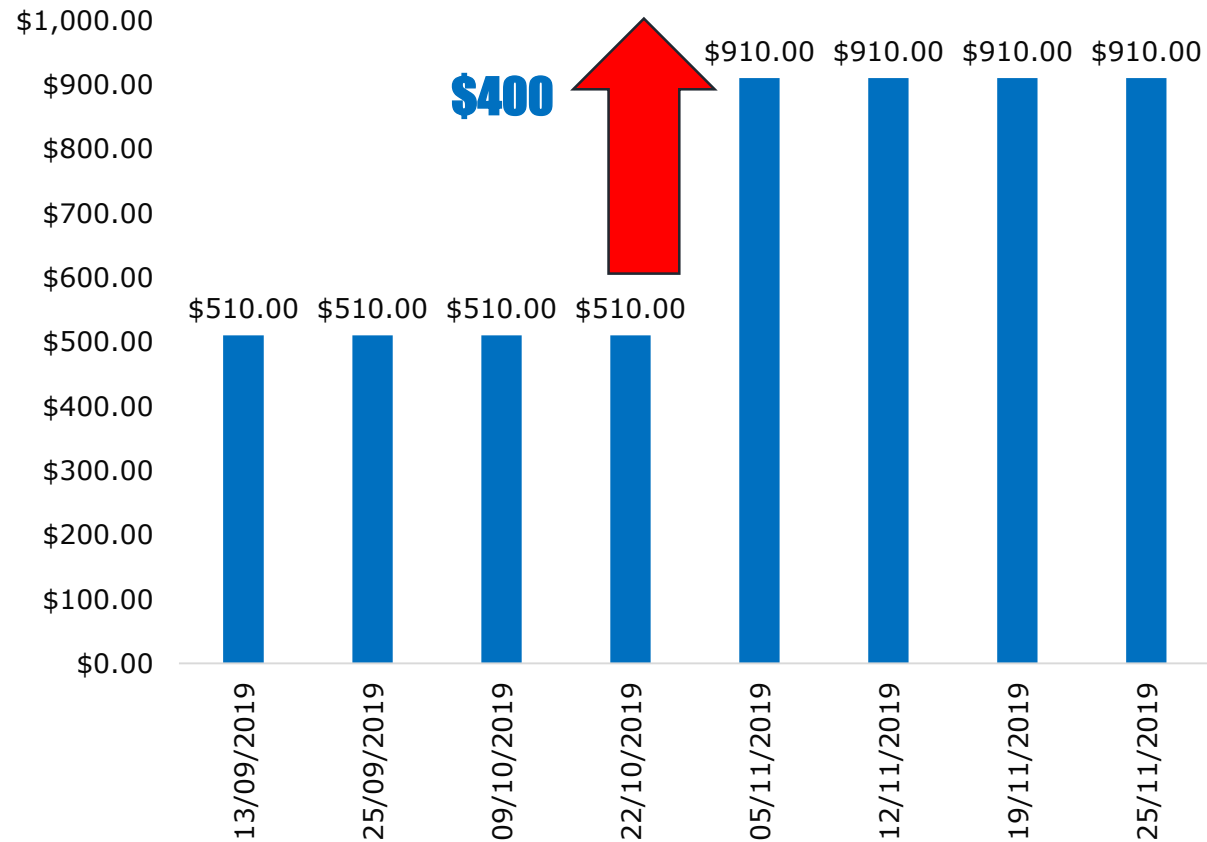
\$400

Productos con mayores incrementos en precio regular

Septiembre, octubre y noviembre de 2019

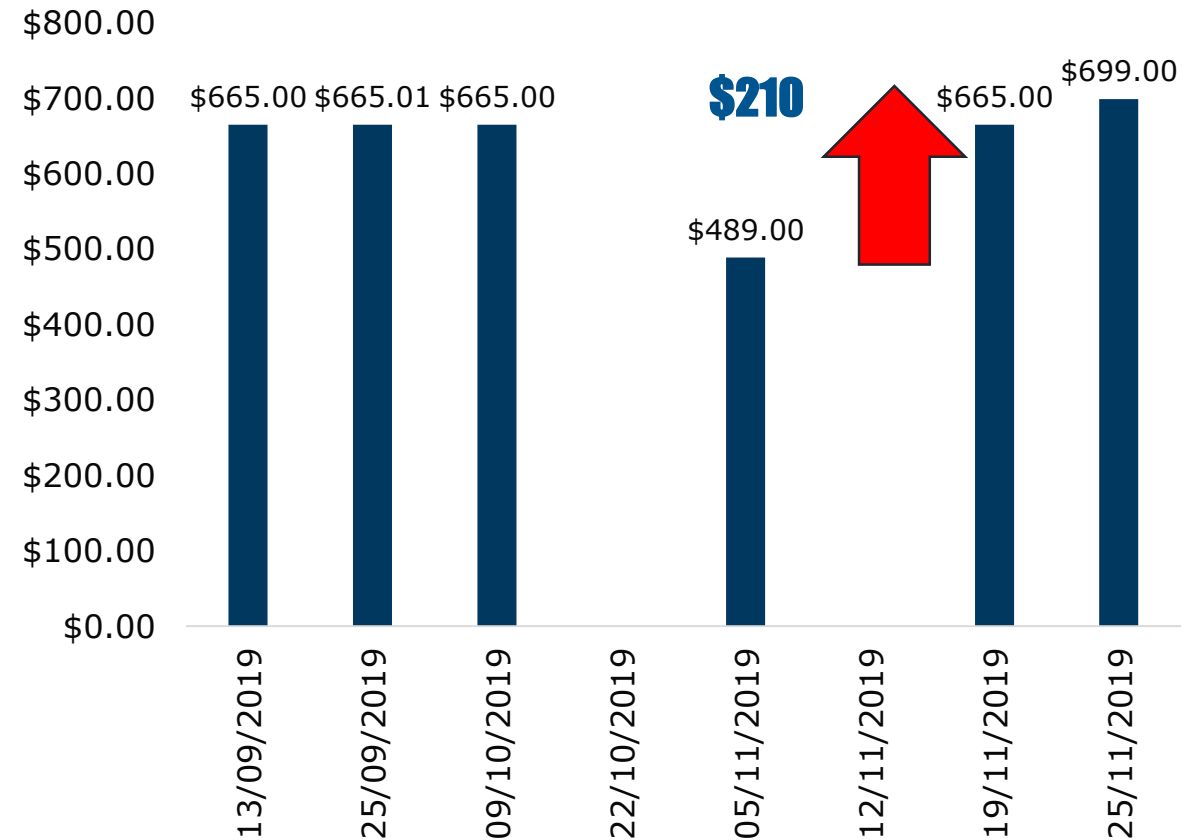
Cocina de gas, Parma, 6 quemadores, 32 pulgadas, Indurama.

Almacenes Tropigas Independencia, Santa Ana.



Televisor, 49UK6300BUB, 49 pulgadas, 4K, smart, LG.

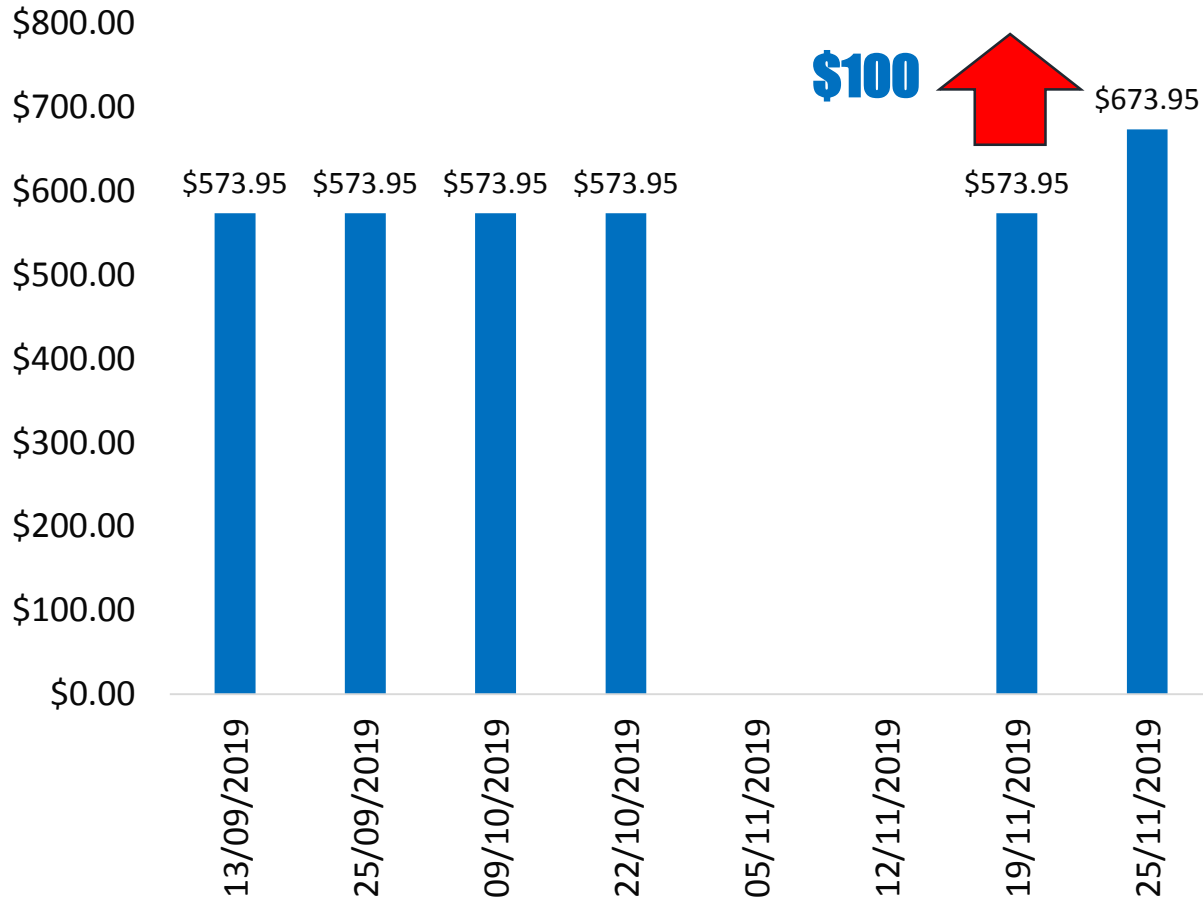
Walmart San Miguel.



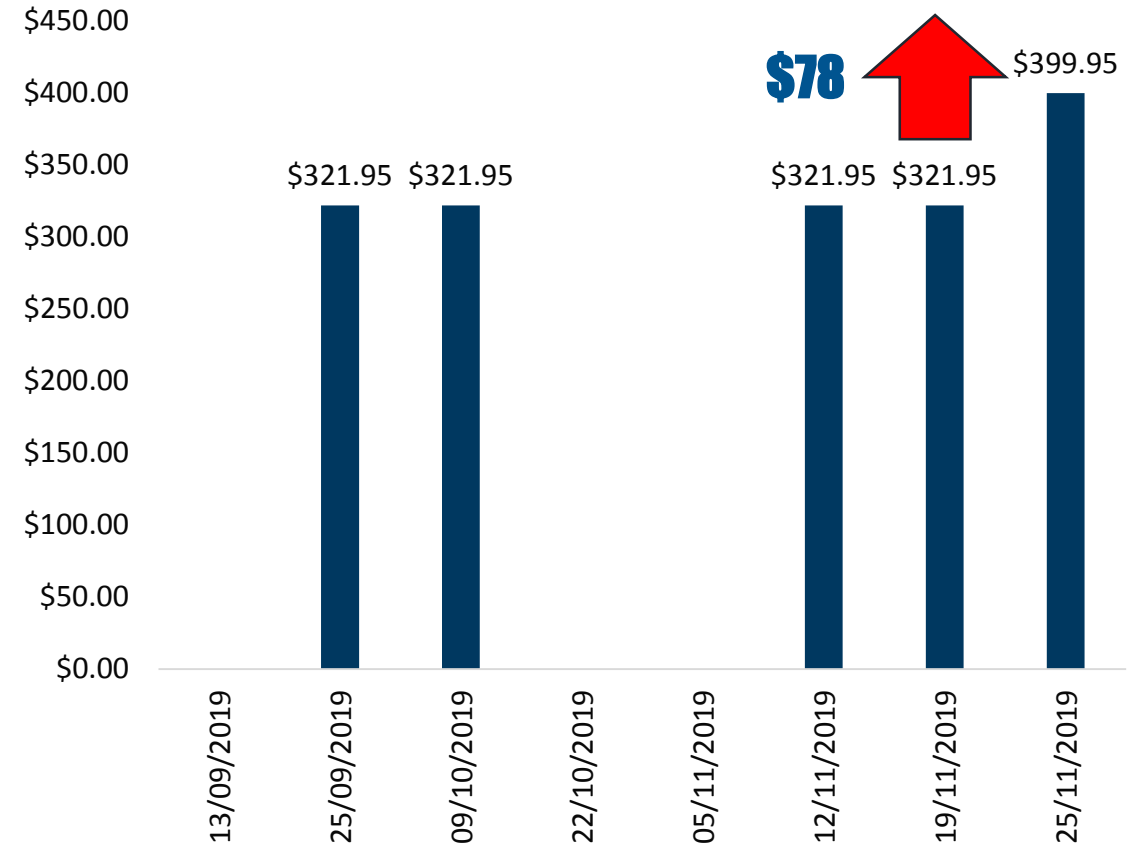
Productos con mayores incrementos en precio regular

Septiembre, octubre y noviembre de 2019

Lavadora, LMA46101VBAB0, 35 lbs., Mabe.
Prado Metrocentro 8a etapa.



Cama, Deluxe, Algodón/resorte/espuma 1.37 mts. x 1.92 mts., matrimonial, Indufoam.
Prado Metrocentro 8a etapa.



Top 10. Productos con mayores incrementos en precio regular

Septiembre, octubre y noviembre de 2019

	Establecimiento	Producto	Marca	Precio mínimo del período		Precio del 25 de noviembre de 2019	Variación respecto al precio mínimo	
				Precio	Fecha		\$	%
1	Almacenes Tropigas Independencia, Santa Ana	Cocina de gas , Parma, 6 quemadores, 32 pulgadas	Indurama	\$510.00	13/09/2019	\$910.00	\$400.00	78.43%
2	Comercial Chevez Cruz, San Miguel	Lavadora , 7MWTW1805EM, 40 lbs	Whirlpool	\$335.00	22/10/2019	\$635.00	\$300.00	89.55%
3	La Curacao San Miguel Centro	Refrigerador , RT35K5730SLA, 2 puertas, dispensador de agua, 13 pies	Samsung	\$527.00	13/09/2019	\$770.00	\$243.00	46.11%
4	Walmart San Miguel	Televisor , 49UK6300BUB, 49 pulgadas, 4K, smart	LG	\$489.00	05/11/2019	\$699.00	\$210.00	42.94%
5	Simán Metrocentro	Televisor , XBR49X805G, 49 pulgadas, Resolución 4K	Sony	\$699.00	09/10/2019	\$899.00	\$200.00	28.61%
6	Almacenes Tropigas Metrocentro 8a etapa	Cocina de gas , LWFR3200D, 6 quemadores, 30 pulgadas	Whirlpool	\$387.00	13/09/2019	\$560.00	\$173.00	44.70%
7	Almacenes Tropigas Metrocentro 8a etapa	Cocina de gas , EM7657CSIS0, 4 quemadores, 20 pulgadas	Mabe	\$367.00	13/09/2019	\$530.00	\$163.00	44.41%
8	Almacenes Tropigas Metrocentro 8a etapa	Refrigerador , GT32WPK, 2 puertas, dispensador de agua, 12 pies	LG	\$567.00	13/09/2019	\$720.00	\$153.00	26.98%
9	Comercial Chevez Cruz, San Miguel	Lavadora , 7MWTW1604DM, 35 lbs	Whirlpool	\$425.00	05/11/2019	\$575.00	\$150.00	35.29%
10	Comercial Chevez Cruz, San Miguel	Equipo de sonido , CK57, 1100 watts, bluetooth	LG	\$247.00	12/11/2019	\$385.00	\$138.00	55.87%

Información disponible al consumidor

Página web de la Defensoría del Consumidor: <https://www.defensoria.gob.sv/>

Limpiar Búsqueda

Mostrar 10 registros

Buscar dentro de los resultados:

Muebles y electrodomésticos			Precio regular								Variación entre el precio mayor y el menor	
Producto	Marca	Establecimiento	13/09/2019 (\$)	25/09/2019 (\$)	09/10/2019 (\$)	22/10/2019 (\$)	05/11/2019 (\$)	12/11/2019 (\$)	19/11/2019 (\$)	25/11/2019 (\$)	\$	%
Cocina de gas, Parma, 6 quemadores, 32 pulgadas	Indurama	Almacenes Tropigas Independencia, Santa Ana	510.00	510.00	510.00	510.00	910.00	910.00	910.00	910.00	\$400.00	78.43%
Lavadora, 7MWTW1805EM, 40 lbs	Whirlpool	Comercial Chevez Cruz, San Miguel	635.00	\$	635.00	335.00	635.00	635.00	635.00	635.00	\$300.00	89.55%
Refrigerador, RT35K5730SLA, 2 puertas, dispensador de agua, 13 pies	Samsung	La Curacao San Miguel Centro	527.00	770.00	770.00	770.00	770.00	770.00	770.00	770.00	\$243.00	46.11%
Televisor, 49UK6300BUB, 49 pulgadas, 4K, smart	LG	Walmart San Miguel	665.00	665.01	665.00	\$	489.00	\$	665.00	699.00	\$210.00	42.94%
Televisor, XBR49X805G, 49 pulgadas, Resolución 4K	Sony	Simán Metrocentro	899.00	899.00	699.00	899.00	\$	\$	899.00	899.00	\$200.00	28.61%

Derecho a ser informado



Es tu derecho conocer los precios, tarifas, condiciones, características y costo total, de los servicios y productos que compras.



Derecho a la reversión de pago



Ejerces este derecho si decidiste retractarte de la compra; si el producto no ha sido recibido o resulta defectuoso; y cuando el servicio no ha sido prestado o el objeto del contrato no corresponde con lo solicitado.



Derecho a conocer el precio de venta al contado y al crédito



El proveedor debe informarte todos los cargos aplicables como:

- Monto total de los intereses y tasa de interés efectiva anual.
- Monto o detalle de cargos adicionales, si los hubiere.
- Número de cuotas a pagar y periodicidad.



Derecho a ser protegidos contra la publicidad engañosa



Es publicidad engañosa si al momento de pagar no te aplican una promoción, oferta o descuento, o te prometen algo adicional que luego no te entregan.



Derecho a la garantía



Comprende las reparaciones necesarias. Habiéndose intentado reparar el defecto, hasta dos veces sin poder corregirlo, tienes derecho a elegir:

- Cumplimiento de la oferta.
- Sustitución del bien.
- Reducción del precio.
- Devolución de lo pagado.



Derecho a pagar el crédito antes del plazo



Si decides pagar -parcial o total- el saldo del precio, tienes derecho a que te apliquen el descuento en intereses y cargos de la operación.



Derecho a ser protegido de cobros indebidos



Al comprar bienes o servicios a plazos, tienes derecho a que te cobren solo las comisiones descritas en el contrato, y que correspondan a un servicio



CONSEJOS PARA UN CONSUMO RESPONSABLE E INFORMADO

1 Planifica tus compras, no realices compras compulsivas o por emoción. Pregúntate si lo que vas a comprar puede esperar.

2 Antes de firmar el contrato, tienes derecho a conocer todas las condiciones del crédito.

3 Verifica tu presupuesto. Evita sobreendeudarte para no comprometer tu economía familiar.

4 Cotiza y compara precios, decide por los precios más convenientes.

5 Guarda las facturas o comprobantes de compra, son útiles para reclamar las garantías, cambio de producto o reembolsos.

6 Antes de contratar un crédito de venta a plazo, tienes derecho a conocer el precio de venta al contado y al crédito.

7 Recuerda que tienes derecho a pagar antes del plazo -parcial o total- el saldo del precio, con el consiguiente descuento en intereses y cargos de la operación.

8 Verifica que las ofertas lo sean de verdad.



**Defensoría
del Consumidor**



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

Muchas gracias