Defensoría del Consumidor

Constancia de Recepción

Caso No.: 111669
Oficina: Oficina Central

>> Datos del Consumidor

Nombre de Consumidor:
DUI:
Documento Alterno:
No. Documento Alterno:

>> Datos de Residencia

Dirección:

Departamento:
Municipio:
Teléfono:
Celular:

>> Datos de Notificación

Dirección:

Departamento:
Municipio:
Teléfono:
Representante:
DUI del representante:
Teléfono del representante:

>> Datos del Proveedor

Nombre del Proveedor:
Dirección:
Punto de Referencia
Departamento:
Municipio:
Teléfono:

>> Datos de la Denuncia

Clasificación del caso: Denuncia Personal
Fecha de Ingreso: 07/01/2014 10:04:36 a.m.
Forma de recepción: Verbal
Sector: Servicios Financieros
Categoría: Préstamos personales
Motivo: Cobros injuriantes y difamatorio externo
Número de Cuenta:
Número de comprobante:

>> Detalle del Caso

¿Qué reclama, cual es el acto o hecho que denuncia?

El consumidor manifiesta tener un crédito personal con el proveedor, haber contratado el mismo en la Agencia de , dice haberse atrasado en sus pagos, pero siempre haber contestado las llamadas de cobro de proveedor, sin embargo, en fechas 09-10-2013 el delegado del proveedor, de quien conoce el nombre , se presentó a su vivienda y dejó pegada en la puerta fotocopia de recibos de pago, además de ello, dejó copia con los vecinos, dejando expuesta a la vista de los transeuntes información personal del consumidor y de su fiador, dice

haber recibido mas visitas, entre ellas la de fecha 22-12-2013, dejándole manuscrito en el recibo las cuotas que tenía vencidas y dando información del mismo con vecinos y familiares.

¿Dónde ocurrió?

¿Cuándo ocurrió?

En fecha 09-10-2013 a la fecha.

¿Qué le había ofrecido el proveedor en el momento de la compra del producto o contratación del servicio?

El proveedor le ofreció, cobro decoroso

¿Presentó su reclamo con el proveedor? ¿Cuál fue su respuesta?

Y al presentar el reclamo, no le resolvieron.

>> Documentos presentados

- [x] Documento identidad
- [x] Estado de cuenta
- [x] Recibo

>> Pretensión

- [x] Reparación del bien

Monto reclamado: $ 0.00

Detalle de la pretensión:

El consumidor pide que el proveedor, quien tiene derecho a ejercer su función de cobro la realice, pero debe hacerlo guardando el respeto y el decoro, debe de limitarse a cobrar sin publicar información del cliente. El consumidor basa su pretensión en los Arts. 18 f) 44 e) LPC.

Brenta Martínez

Receptor de la denuncia **Firma del consumidor**

Señor Consumidor:

CONSERVE ESTA CONSTANCIA. Para consultar sobre los avances de su trámite, haga referencia al número de su caso. Puede llamar al teléfono del consumidor 910 o consultar en nuestra página Web www. defensoria.gob.sv. Tambien puede acercarse a la Oficina Central ubicada en la siguiente dirección Edificio Montecristo locales 4 y 5, Paseo General Escalón, entre avenida Manuel Enrique Araujo y y 69 avenida sur, Colonia Escalón (costado poniente del monumento El Salvador del Mundo), San Salvador. . También, le sugerimos leer y conservar la hoja informativa sobre las fases del proceso que se realiza en la Defensoría del Consumidor, la cual le entregamos anexa a su constancia.

TODOS LOS SERVICIOS PRESTADOS EN LA DEFENSORÍA SON GRATUITOS.

Para facilitarle el seguimiento de su reclamo a través de nuestro sistema en línea, se ha generado un usuario y contraseña. Para su uso debe visitar la dirección www.defensoria.gob.sv y seleccionar la opción 'Defensoría en Línea' y seguir los pasos que ahí se indican.

El usuario y contraseña que le han sido asignados son: Usuario: Contraseña:

Si tiene algún problema con el acceso puede reportarlo al número de teléfono 910.

[redacted]

República de El Salvador

Documento Único de Identidad

Apellidos / Surname

Nombres / Given Names

Nacido(a) por / Born by

Sexo / Gender Salvadoreño(a) por / Salvadorean by

Fecha y Lugar de Nacimiento / Date and Place of Birth

Fecha y lugar de expedición / Date and place of issuance

Fecha de expiración / Date of expiration

Firma o Huella del Titular
Holder's Signature

Número Único de Identidad
Unique Id Number

Registrador Nacional de las Personas Naturales

M01551509

S.S. 07012011

Residencia / Address

Municipio / City

Departamento / State

Nombre de la Madre / Mother's Name

Nombre del Padre / Father's Name

Conyuge / Spouse's Name

Trámite / Procedure Type

NIT

Código de Zona / Zip Code

Estado Familiar / Marital Status

Tipo Sangre / Blood Type

Profesión/Oficio / Profession/Trade

<<<<<<<<<<

<<<<<<<<<

CONSULTA DE MOVIMIENTOS

Tienda:
Vendedor:

Cliente:
Cliente único:
Cliente conocido desde
Pedido: Estatus: Surtido
No.Ref.:

Abonos Pendientes por Aplicar: $0.00
Compra acumulada de U $2079.85

SALDO

Capital Original:	$525.00
+ Cargo por Mora:	$0.79
Subtotal:	$525.79
- Pagos Capital:	$45.12
- Pag. por Mora:	$0.79
+Int.Deveng.Pend.:	$4.97
+ Recargo por pago anticipado:	$0.00
Saldo Actual:	$484.85
Pagos a Intereses:	$182.88

PAGO REQUERIDO	$0.00
Capital vencido:	$0.00
Intereses Vencidos:	$0.00
Cargo por Mora:	$0.00
Semanas de atraso:	0

CONDICIONES DEL CREDITO
Plazo: 100 SEMANAS
Pagos:
99 pagos semanales de: $11.40
Ultimo pago semanal: $11.40
Tasa de interes Nominal Anual: 94.40%
Ahorra $0.00 pagando un total de $1140.00 con pagos puntuales
PROMOCION PAGO PUNTUAL SEMANAL
99 Pagos semanales puntuales de: $11.40
Ultimo Pago puntual semanal: $11.40
Fecha de desembolso: 04/Ago/2013
Capital desembolsado: $525.00
Cargo por Mora Semanal: De Hasta 5 dólares más IVA

070/2014

MOVIMIENTOS

FECHA	NO.OPERACION	DESCRIPCION	CARGO	ABONO CAP	ABONO INT	DESCUENTO POR PAGO PUNTUAL	SALDO CAP
04/08/2013		Imp.Voucher (LCR)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
04/08/2013	2	MONTO (Capital 525.00)	525.00	0.00	0.00	0.00	525.00
14/08/2013	3	PAGO A SALDO CAPITAL X C.AUT.	0.00	-1.89	0.00	0.00	523.11
14/08/2013	4	PAGO A SALDO INTERESES X C.AUT.	0.00	0.00	-9.51	0.00	523.11
21/08/2013	5	PAGO A SALDO CAPITAL X C.AUT.	0.00	-1.93	0.00	0.00	521.18
21/08/2013	6	PAGO A SALDO INTERESES X C.AUT.	0.00	0.00	-9.47	0.00	521.18
28/08/2013	7	PAGO A SALDO CAPITAL X C.AUT.	0.00	-1.96	0.00	0.00	519.22
28/08/2013	8	PAGO A SALDO INTERESES X C.AUT.	0.00	0.00	-9.44	0.00	519.22
04/09/2013	9	PAGO A SALDO CAPITAL X C.AUT.	0.00	-2.00	0.00	0.00	517.22
04/09/2013	10	PAGO A SALDO INTERESES X C.AUT.	0.00	0.00	-9.40	0.00	517.22
11/09/2013	11	PAGO A SALDO CAPITAL X C.AUT.	0.00	-2.03	0.00	0.00	515.19
11/09/2013	12	PAGO A SALDO INTERESES X C.AUT.	0.00	0.00	-9.37	0.00	515.19
1[illegible]/09/2013	13	PAGO A SALDO CAPITAL X C.AUT.	0.00	-2.07	0.00	0.00	513.12
[illegible]9/2013	14	PAGO A SALDO INTERESES X C.AUT.	0.00	0.00	-9.33	0.00	513.12
05/10/2013	15	CARGO POR MORA	0.12	0.00	0.00	0.00	513.12
05/10/2013	16	PAGO POR MORA	0.00	0.00	-0.12	0.00	513.12
05/10/2013	17	PAGO A SALDO CAPITAL	0.00	-2.11	0.00	0.00	511.01
05/10/2013	18	PAGO A SALDO INTERESES	0.00	0.00	-9.29	0.00	511.01
05/10/2013	19	PAGO A SALDO INTERESES	0.00	0.00	-7.97	0.00	511.01
12/10/2013	20	PAGO A SALDO CAPITAL	0.00	-2.15	0.00	0.00	508.86
12/10/2013	21	PAGO A SALDO INTERESES	0.00	0.00	-1.28	0.00	508.86
12/10/2013	22	PAGO A SALDO CAPITAL	0.00	-2.18	0.00	0.00	506.68
12/10/2013	23	PAGO A SALDO INTERESES	0.00	0.00	-9.22	0.00	506.68
16/10/2013	24	PAGO A SALDO INTERESES X C.AUT.	0.00	0.00	-0.02	0.00	506.68
17/10/2013	25	PAGO A SALDO CAPITAL	0.00	-2.22	0.00	0.00	504.46
17/10/2013	26	PAGO A SALDO INTERESES	0.00	0.00	-9.16	0.00	504.46
23/10/2013	27	PAGO A SALDO INTERESES X C.AUT.	0.00	0.00	-0.02	0.00	504.46
27/10/2013	28	PAGO A SALDO CAPITAL	0.00	-2.26	0.00	0.00	502.20
27/10/2013	29	PAGO A SALDO INTERESES	0.00	0.00	-9.12	0.00	502.20
30/10/2013	30	PAGO A SALDO INTERESES X C.AUT.	0.00	0.00	-0.02	0.00	502.20
03/11/2013	31	PAGO A SALDO CAPITAL	0.00	-2.31	0.00	0.00	499.89
03/11/2013	32	PAGO A SALDO INTERESES	0.00	0.00	-9.07	0.00	499.89
06/11/2013	33	PAGO A SALDO INTERESES X C.AUT.	0.00	0.00	-0.02	0.00	499.89
10/11/2013	34	PAGO A SALDO CAPITAL	0.00	-2.35	0.00	0.00	497.54
10/11/2013	35	PAGO A SALDO INTERESES	0.00	0.00	-9.03	0.00	497.54
13/11/2013	36	PAGO A SALDO INTERESES X C.AUT.	0.00	0.00	-0.02	0.00	497.54
20/11/2013	37	CARGO POR MORA	0.20	0.00	0.00	0.00	497.54
20/11/2013	38	PAGO POR MORA	0.00	0.00	-0.20	0.00	497.54
20/11/2013	39	PAGO A SALDO CAPITAL	0.00	-2.39	0.00	0.00	495.15
20/11/2013	40	PAGO A SALDO INTERESES	0.00	0.00	-8.99	0.00	495.15
20/11/2013	41	PAGO A SALDO CAPITAL	0.00	-2.43	0.00	0.00	492.72
20/11/2013	42	PAGO A SALDO INTERESES	0.00	0.00	-8.97	0.00	492.72
20/11/2013	43	PAGO A SALDO CAPITAL	0.00	-2.48	0.00	0.00	490.24
20/11/2013	44	PAGO A SALDO INTERESES	0.00	0.00	-8.92	0.00	490.24
04/12/2013	45	PAGO A SALDO INTERESES X C.AUT.	0.00	0.00	-4.11	0.00	490.24
24/12/2013	46	CARGO POR MORA	0.28	0.00	0.00	0.00	490.24

24/12/2013	47 PAGO POR MORA	0.00	0.00	-0.28	0.00	490.24
24/12/2013	48 PAGO A SALDO CAPITAL	0.00	-2.52	0.00	0.00	487.72
24/12/2013	49 PAGO A SALDO INTERESES	0.00	0.00	-4.77	0.00	487.72
24/12/2013	50 CARGO POR MORA	0.19	0.00	0.00	0.00	487.72
24/12/2013	51 PAGO POR MORA	0.00	0.00	-0.19	0.00	487.72
24/12/2013	52 PAGO A SALDO CAPITAL	0.00	-2.57	0.00	0.00	485.15
24/12/2013	53 PAGO A SALDO INTERESES	0.00	0.00	-8.83	0.00	485.15
24/12/2013	54 PAGO A SALDO CAPITAL	0.00	-2.61	0.00	0.00	482.54
24/12/2013	55 PAGO A SALDO INTERESES	0.00	0.00	-8.79	0.00	482.54
25/12/2013	56 PAGO A SALDO CAPITAL X C.AUT.	0.00	-2.66	0.00	0.00	479.88
25/12/2013	57 PAGO A SALDO INTERESES X C.AUT.	0.00	0.00	-8.74	0.00	479.88

PRINT

Fecha:
Tienda:
Cliente tienda:
Cliente Único:
Aval:

Pago requerido: $15.83
Pago por vencer: $11.90
Pago requerido total: $27.73

Si tu pago es Quincenal:
Pago requerido: $15.83
Pago por vencer: $23.80
Pago requerido total: $39.63

Estimado cliente:
Le comunicamos que su cuenta de crédito nos muestra 2 pagos semanales vencidos, mismos que seguramente por olvido o por falta de tiempo no ha pasado a liquidarnos. Agradecemos nos liquide a la brevedad.

Atentamente
Departamento de Cobranza y Crédito

cha:
enda:
iente tienda:
iente Único:
al:

go requerido: $15.83
go por vencer: $11.90
go requerido total: $27.73

tu pago es Quincenal:
go requerido: $15.83
go por vencer: $23.80
go requerido total: $39.63

timado cliente:
comunicamos que su cuenta de édito nos muestra 2 pagos manales vencidos, mismos que guramente por olvido o por falta tiempo no ha pasado a quidarnos. Agradecemos nos iquide a la brevedad.

Atentamente
Departamento de Cobranza y Crédito

Fecha:
Tienda:
Cliente tienda:
Cliente Único:
Aval:

Pago requerido: $15.83
Pago por vencer: $11.90
Pago requerido total: $27.73

Si tu pago es Quincenal:
Pago requerido: $15.83
Pago por vencer: $23.80
Pago requerido total: $39.63

Estimado cliente:
Le comunicamos que su cuenta de crédito nos muestra 2 pagos semanales vencidos, mismos que seguramente por olvido o por falta de tiempo no ha pasado a liquidarnos. Agradecemos nos quide a la brevedad.

Atentamente
Departamento de Cobranza y Crédito

PRINT

Fecha:
Tienda:
Cliente tienda:
Cliente Único:
Aval:

Pago requerido: $32.03
Pago por vencer: $11.90
Pago requerido total: $43.93

Estimado cliente:
Le comunicamos que su cuenta de crédito nos muestra pagos semanales vencidos, mismos que seguramente por olvido o por falta de tiempo no ha pasado a liquidarnos. Agradecemos nos liquide a la brevedad.

4 pagos vencidos.-

Atentamente
Departamento de Cobranza y Crédito

Karina Meléndez

De: Karina Meléndez [kmelendez@defensoria.gob.sv]
Enviado el: miércoles, 08 de enero de 2014 06:53 a.m.
Para:

CC: bmartinez@defensoria.gob.sv; kmelendez@defensoria.gob.sv
Asunto: Caso No.: 111669, Nombre de Consumidor:

Defensoría del Consumidor

Constancia de Recepción

Caso No.: 111669
Oficina: Oficina Central

>> Datos del Consumidor

Nombre de Consumidor:
DUI:
Documento Alterno:
No. Documento Alterno:

>> Datos del Proveedor

Nombre del Proveedor:
Dirección:
Punto de Referencia:
Departamento:
Municipio:
Teléfono:

>> Datos de la Denuncia

>> Detalle del Caso

¿Qué reclama, cual es el acto o hecho que denuncia?
El consumidor manifiesta tener un crédito personal con el proveedor, haber contratado el mismo en la Agencia de , dice haberse atrasado en sus pagos, pero siempre haber contestado las llamadas de cobro de proveedor, sin embargo, en fechas 09-10-2013 el delegado del proveedor, de quien conoce el nombre , se presentó a su vivienda y dejó pegada en la puerta fotocopia de recibos de pago, además de ello, dejó copia con los vecinos, dejando expuesta a la vista de los transeuntes información personal del consumidor y de su fiador, dice haber recibido mas visitas, entre ellas la de fecha 22-12-2013, dejándole manuscrito en el recibo las cuotas que tenía vencidas y dando información del mismo con vecinos y familiares.
¿Dónde ocurrió?
¿Cuándo ocurrió?
En fecha 09-10-2013 a la fecha.
¿Qué le había ofrecido el proveedor en el momento de la compra del producto o contratación del servicio?
El proveedor le ofreció, cobro decoroso
¿Presentó su reclamo con el proveedor? ¿Cuál fue su respuesta?
Y al presentar el reclamo, no le resolvieron.

>> Documentos presentados

>> Pretensión

☑ Reparación del bien
Monto reclamado: $ 0.00

Detalle de la pretensión:

El consumidor pide que el proveedor, quien tiene derecho a ejercer su función de cobro la realice, pero debe hacerlo guardando el respeto y el decoro, debe de limitarse a cobrar sin publicar información del cliente. El consumidor basa su pretensión en los Arts. 18 f) 44 e) LPC.

Brenta Martínez
Receptor de la denuncia

Firma del consumidor

Señor Consumidor:
CONSERVE ESTA CONSTANCIA. Para consultar sobre los avances de su trámite, haga referencia al número de su caso. Puede llamar al teléfono del consumidor 910 o consultar en nuestra página Web www. defensoria.gob.sv. Tamblen puede acercarse a la Oficina Central ublcada en la siguiente dirección Edificio Montecristo locales 4 y 5, Paseo General Escalón, entre avenida Manuel Enrique Araujo y y 69 avenida sur, Colonia Escalón (costado poniente del monumento El Salvador del Mundo), San Salvador. . También, le sugerimos leer y conservar la hoja informativa sobre las fases del proceso que se realiza en la Defensoría del Consumidor, la cual le entregamos anexa a su constancia.

TODOS LOS SERVICIOS PRESTADOS EN LA DEFENSORÍA SON GRATUITOS.

Para facilitarle el seguimiento de su reclamo a través de nuestro sistema en línea, se ha generado un usuario y contraseña. Para su uso debe visitar la dirección www.defensoria.gob.sv y seleccionar la opción 'Defensoría en Línea' y seguir los pasos que ahí se indlcan.
El usuario y contraseña que le han sido asignados son: Usuario: Contraseña:
Si tiene algún problema con el acceso puede reportarlo al número de teléfono 910.

Karina Meléndez.

Técnico Legal

Defensoria del Consumidor

Edificio Montecristo, locales 4 y 5

Paseo General Escalón, San Salvador.

Teléfono: 2231 - 8901.

Defensoría del Consumidor

Constancia de Recepción

Caso No.: 111669 Oficina: Oficina Central

Datos del Consumidor

Nombre de Consumidor:

Datos del Proveedor

Nombre del Proveedor:

Dirección:

Punto de Referencia:

Departamento: Municipio:

Datos de la Denuncia

>> Clasificación

Clasificación del caso: Denuncia Personal

Fecha de Ingreso: 07/01/2014 10:04:36 a.m. Forma de recepción: Verbal

Sector: Servicios Financieros Categoría: Préstamos personales

Motivo: Cobros injuriantes y difamatorio externo

Número de Cuenta: Número de comprobante:

>> Detalle del Caso

¿Qué reclama, cual es el acto o hecho que denuncia?

El consumidor manifiesta tener un crédito personal con el proveedor, haber contratado el mismo en la Agencia de , dice haberse atrasado en sus pagos, pero siempre haber contestado las llamadas de cobro de proveedor, sin embargo, en fechas 09-10-2013 el delegado del proveedor, de quien conoce el nombre , se presentó a su vivienda y dejó pegada en la puerta fotocopia de recibos de pago, además de ello, dejó copia con los vecinos, dejando expuesta a la vista de los transeuntes información personal del consumidor y de su fiador, dice haber recibido mas visitas, entre ellas la de fecha 22-12-2013, dejándole manuscrito en el recibo las cuotas que tenía vencidas y dando información del mismo con vecinos y familiares.

¿Dónde ocurrió?

¿Cuándo ocurrió?

En fecha 09-10-2013 a la fecha.

¿Qué le había ofrecido el proveedor en el momento de la compra del producto o contratación del servicio?

El proveedor le ofreció, cobro decoroso

¿Presentó su reclamo con el proveedor? ¿Cuál fue su respuesta?

Y al presentar el reclamo, no le resolvieron.

>> Documentos presentados

- [x] Documento identidad
- [x] Estado de cuenta
- [x] Recibo

>> Pretensión

- [x] Reparación del bien

Monto reclamado: 0.00

Detalle de la pretensión:

El consumidor pide que el proveedor, quien tiene derecho a ejercer su función de cobro la realice, pero debe hacerlo guardando el respeto y el decoro, debe de limitarse a cobrar sin publicar información del cliente. El consumidor basa su pretensión en los Arts. 18 f) 44 e) LPC.

Brenta Martínez

Receptor de la denuncia

Datos de Avenimiento

Caso No.: 111669
Oficina: Oficina Central
Tipo de Caso: Denuncia Personal

Nombre Consumidor:
Apellido Consumidor:
Dirección:
Fecha de Presentación: 07/01/2014 10:04:36 a.m.
Número Cuenta:
Número Comprobante:

Tipo Denuncia: Servicios Financieros
Motivo Denuncia: Cobros injuriantes y difamatorio externo
Monto Reclamado: 0.00

Proveedor:
Dirección Proveedor:
Municipio y Depto.:
Teléfono Proveedor:
Teléfono Proveedor:

Fecha de Avenimiento: 08/01/2014 08:10:48 a.m.
Resultado: En proceso
Detalle Avenimiento
Se le envió correo electrónico al delegado del proveedor en espera de respuesta.

Acta de Ratificación Eventual de Denuncia

Defensoría del Consumidor

Ref. **111669**

Yo, con Documento de Identidad DUI número: , en caso de no resolverse la controversia con la negociación en Avenimiento, en base al Principio de Eventualidad Procesal, **doy por RATIFICADA** la presente denuncia, contra [, a fin que la Defensoría del Consumidor inicie las diligencias de Conciliacion.

Para efectos de dar cumplimiento al art. 110 LPC, pruebo mi relación contractual de consumo con . , presentando:

1. Fotocopia debidamente confrontada con su original de consulta de movimientos, emitido por el proveedor en fecha veintinueve de diciembre de dos mil trece.

San Salvador, a los siete días del mes de enero del año dos mil catorce .

Brenta Martínez

0000011

Datos de Avenimiento

Caso No.: 111669
Oficina: Oficina Central
Tipo de Caso: Denuncia Personal

Nombre Consumidor:
Apellido Consumidor:
Dirección:
Fecha de Presentación: 07/01/2014 10:04:36 a.m.
Número Cuenta:
Número Comprobante:

Tipo Denuncia: Servicios Financieros
Motivo Denuncia: Cobros injuriantes y difamatorio externo
Monto Reclamado: 0.00

Proveedor:
Dirección Proveedor:
Municipio y Depto.:
Teléfono Proveedor:
Teléfono Proveedor:

Fecha de Avenimiento: 20/01/2014 11:44:43 a.m.
Resultado: En proceso
Detalle Avenimiento
Se recibe correo electrónico del proveedor, comprometiendose a realizar las gestiones de cobro se enmarquen dentro de lo que establece nuestra ley.

De:
Enviado el: miércoles, 15 de enero de 2014 10:13 a.m.
Para: jcartagena@defensoria.gob.sv; mlopez@defensoria.gob.sv
Asunto: Rm: propuesta caso 111669

Importancia: Alta

Buenos días Lic Cartagena/López :

Por este medio y dando seguimiento a la denuncia interpuesta por caso 111669 contra con la intención de cerrar de la mejor manera de parte del banco nos comprometemos a que las gestiones de cobro se enmarquen dentro de lo que permite tanto la Defensoría del Consumidor como la SSF.

Agradezco de antemano su apoyo y quedo a la espera de sus comentarios para el archivo definitivo del presente caso

Saludos.

----- Remitido por con fecha 15/01/2014 10:18 a.m. -----

De:
Para: jcartagena@defensoria.gob.sv, mlopez@defensoria.gob.sv,
Fecha: 10/01/2014 05:32 p.m.
Asunto: propuesta caso 111669

Buenos días Lic Cartagena/López :

Por este medio y dando seguimiento a la denuncia interpuesta por caso 111669 contra con la intención de cerrar de la mejor manera de parte del banco nos comprometemos a que las gestiones de cobro se enmarquen dentro de lo que permite tanto la Defensoría del Consumidor como la SSF.

Agradezco de antemano su apoyo y quedo a la espera de sus comentarios para el archivo definitivo del presente caso

Saludos.

0000013

Defensoría del Consumidor

Acta de Avenimiento

Caso No. 111669

Fecha de Presentación de la Denuncia: 07/01/2014 10:04:36 a.m.

En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, del Centro de Solución de Controversias, San Salvador, en atención a denuncia presentada por , quien se identifica con su DUI número: y que en adelante se denominará el consumidor contra ., quien en adelante se denominará el proveedor y cuyo contenido esencial es el siguiente: El consumidor manifiesta tener un crédito personal con el proveedor, haber contratado el mismo en la Agencia de dice haberse atrasado en sus pagos, pero siempre haber contestado las llamadas de cobro de proveedor, sin embargo, en fechas 09-10-2013 el delegado del proveedor, de quien conoce el nombre se presentó a su vivienda y dejó pegada en la puerta fotocopia de recibos de pago, además de ello, dejó copia con los vecinos, dejando expuesta a la vista de los transeuntes información personal del consumidor y de su fiador, dice haber recibido mas visitas, entre ellas la de fecha 22-12-2013, dejándole manuscrito en el recibo las cuotas que tenía vencidas y dando información del mismo con vecinos y familiares. Se procedió a contactar via Telefónica a un representante del Proveedor , para resolver la denuncia, atendiendo lo dispuesto en el inciso segundo del Art. 110 de la Ley de Protección al Consumidor. Después de exponerle los términos de la denuncia, el proveedor conviene en dar por resuelto el caso en los términos siguientes: **Envía correo electrónico donde se compromete a cumplir con las gestiones de cobros enmarcadas en lo que dice la Ley de Proteccion al Consumidor y la Super Intendencia del Sistema Financiero. Se realizo llamada al consumidor, para manifestar el compromiso del proveedor. Cumpliendo así con su pretensión. Dando así solución satisfactoria a la controversia.** El cumplimiento del presente acuerdo en tiempo y forma da por terminada la presente denuncia. En caso de incumplimiento por parte del proveedor, el consumidor interesado, su apoderado o representante legal en su caso, deberá ratificar su denuncia por cualquier medio, presentando prueba de la relación contractual a fin que se inicie las diligencias de conciliación o mediación. Para constancia se firma la presente a las once horas con cuarenta Y seis minutos del día veinte de enero de dos mil catorce.

Jaime Mauricio López Ramos
Técnico de Avenimiento