

06 de febrero de 2008

Edición 7 Año 2

## CONTENIDO

Son más de 100 mil créditos los afectados

### Defensoría informó que los clientes de ELEKTRA CREDIFÁCIL ya pueden solicitar la devolución de intereses cobrados indebidamente

Desde este 4 de febrero, se reinició el proceso de devolución de más de **7 millones de dólares** en intereses cobrados indebidamente en los créditos otorgados a partir **del 8 de octubre de 2005 hasta el 31 de diciembre de 2007**.

El reintegro de intereses estuvo suspendido debido a la necesidad de mejorar el sistema de cálculo de devolución y para actualizar la lista de clientes.



Las devoluciones deberán hacerse de la siguiente manera:

- Si el usuario ya canceló su crédito o lo tiene al día, la devolución tiene que ser hecha en efectivo.
- Si el usuario posee otro crédito, y si él quiere, puede solicitar que las devoluciones sean abonadas al capital de dicho crédito. La empresa únicamente podrá cobrarle los intereses generados desde la última vez que usted realizó un pago hasta la fecha en que le está abonando la devolución.
- Si el usuario ha terminado de cancelar su crédito, la empresa debe entregarle en efectivo la devolución que le corresponde a lo ya pagado por el crédito. Asimismo, la empresa debe ajustar las cuotas y/o el plazo de lo queda pendiente por cancelar y proporcionarle dicha información por escrito.
- Si ha caído en mora, la empresa debe recalcular el monto adeudado por el usuario, y abonar la devolución a su cuenta en mora.

La presidenta de la Defensoría del Consumidor, Ana Evelyn Jacir de Lovo, hizo un llamado a los usuarios de ELEKTRA CREDIFÁCIL, que se encuentran en cualquiera de las categorías antes mencionadas, acercarse a la sucursal donde adquirió su crédito para que le hagan el reintegro. Si existe algún problema en su devolución debe comunicarse al 910, Teléfono del Consumidor para registrarlo en la Defensoría.



El pasado 9 de enero de 2008, la Defensoría suspendió el proceso de devolución de los intereses cobrados indebidamente por ELECTRA CREDIFÁCIL, luego que visitará oficinas de dicha empresa y constatará que las devoluciones no se realizaban en efectivo, además de encontrar otras deficiencias.

La Defensoría a través de la Dirección de Verificación y Vigilancia monitoreará que las devoluciones se realicen en los términos acordados.

**Escuche nuestro programa “La Defensoría Actúa”:**

Radio Cadena YSU, 107.3 F.M., lunes 6:30 a.m.,  
Radio Cadena Central, 103.7 F.M., martes 6:30 a.m.,  
Radio La Mejor, 98.9 F.M., miércoles 8:00 a.m.

**SOMOS LA DEFENSORÍA, PROTEGIENDO TUS DERECHOS  
¡CON INTEGRIDAD E INDEPENDENCIA!**

<http://www.defensoria.gob.sv/>

**Oficina Central**

Alameda Juan Pablo II y Calle  
Guadalupe, Plan Maestro,  
edificio C-2, primera planta,  
Centro de Gobierno, San  
Salvador.

**Fax: 2231-5925**

