



Electrodomésticos y muebles para el hogar

Dirección Vigilancia de Mercado

Gerencia de Estudios

Diciembre 2012

Contenido

1. Generalidades del estudio

- Justificación
- Objetivos y metodología
- Marco legal

1. Establecimientos visitados

2. Resultados preliminares

Justificación

Como parte del eje 3 de la Política Nacional de Protección al Consumidor, referente a la difusión y acceso a la información, se ha identificado la necesidad de poner a disposición de las personas consumidoras información precisa y objetiva que oriente sus decisiones de consumo.

Uno de los sectores más relevantes en cuanto a la recepción de casos en la Defensoría del Consumidor, es el de electrodomésticos. Este rubro alcanzó a julio 2012, el 8.57% de atenciones y 10.02% de denuncias que brinda la Defensoría, **evidenciando la importancia** de la generación de información que oriente a las personas consumidoras al momento de adquirir este tipo de productos.

Objetivos y Metodología

Objetivo General

Informar a las personas consumidoras acerca de los costos, opciones de financiamiento y condiciones de compra relacionadas con la adquisición de productos de línea blanca, muebles y televisores.

Objetivos específicos

- Comparar la conveniencia de distintas opciones de compra y/o financiamiento al adquirir los productos seleccionados en el estudio.
- Presentar información relacionada con los costos y condiciones de adquisición de productos seleccionados en el estudio en diferentes casas comerciales.
- Verificar el cumplimiento de las disposiciones de la LPC por parte de las casas comerciales, en cuanto al otorgamiento de información completa acerca de los costos, planes y/o opciones de financiamiento de electrodomésticos.
- Proporcionar a las personas consumidoras recomendaciones de uso y consejos de ahorro energético.

Objetivos y Metodología

Metodología

La metodología seleccionada para desarrollar el estudio contempla los siguientes criterios de selección y una propuesta de muestra de establecimientos visitados.

Criterios para la selección de los productos

Importancia de uso según la Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples-EHPM 2010. La cual marca la Cocina de Gas, Televisión, refrigeradora y lavadora en la tabla de los más utilizados por los hogares para el año 2010.

Criterios de selección para la inclusión de establecimientos

- Importancia comercial
- Empresas más denunciadas en la DC
- Número de sucursales en base a Directorio Económico 2005
- Disponibilidad de los productos en estudio
- Accesibilidad para la toma de información

Marco Legal

Ley de Protección al Consumidor

Publicidad en los establecimientos comerciales

Art. 29 - *“Todo comerciante titular de un establecimiento de venta al por mayor o al detalle, deberá dar a conocer al público por medio de listas o carteles fijados en lugares visibles del establecimiento o etiquetas adheridas a la mercancía, según la naturaleza de las mismas y tipo de operaciones del establecimiento, los precios de venta al contado y al crédito, en cuyo caso deberán incluirse todos los recargos aplicables y especialmente:*

- a)El monto total de los intereses y la tasa de interés efectiva anual;*
- b)El monto y detalle de cualquier cargo adicional, si lo hubiere; y*
- c)El número de cuotas o abonos a pagar y su periodicidad.*

Resultados

Establecimientos visitados

Sondeo de electrodomésticos y muebles para el hogar

12 de diciembre 2012

Cadena	AMSS	Santa Ana	San Miguel
Almacenes Simán	2	1	1
Almacenes Way	2	1	1
La Curacao	4	1	1
Omnisport	2	1	1
Prado	1	1	1
Tiendas Max	2	0	0
Tropigas	1	1	1
Total	14	6	6

Resultados

Sondeo de electrodomésticos y muebles para el hogar

12 de diciembre 2012

Producto	Características generales
Refrigeradora	Capacidad entre 9 y 12 pies cúbicos; línea Blanca; 1 o 2 puertas; deshielo automático y frío seco.
Cocina	Entre 20 y 24 pulgadas de ancho; 4 quemadores; horno; gas; línea blanca y acero inoxidable
Lavadora	Capacidad entre 24 y 26 libras; Automática; línea blanca y acero inoxidable y tipo de carga vertical
Televisor	Pantalla LCD; 32 pulgadas; Full HD; entradas USB y HDMI
Cama	Matrimonial entre 1.35 y 1.4 mt de ancho y 1.9 y 2.0 mt de alto; base de madera y patas plásticas
Juego de sala	Tipo 3-2-1; base de madera; forro de tela y relleno de espuma

Resultados

Sondeo de electrodomésticos y muebles para el hogar
12 de diciembre 2012

Producto	Marcas	Total
Refrigeradora	Cetron, Frigidaire, LG, Mabe, Samsung y Whirlpool	6
Cocina	Acors, Cetron, Frigidaire, Indurama, IEM y Mabe	6
Lavadora	LG, Mabe, Samsung y Whirlpool	4
Televisor	LG, Panasonic y Sony	3
Cama	Capri, Indufoam, Mobilia, Regina y Simmons	5
Juego de sala	Capri, Diesa, Encina, Indufoam, Mobilia, Molina, Nubesa, Nuve y Primium	9

AMSS: Resultados principales

Mínimos y máximos por producto*

Producto	Mínimo	Máximo	Diferencia
Refrigeradora con deshielo automático (11 pies cúbicos)	\$398.99 LG Omnisport Plaza Mundo Soyapango	\$610.00 Frigidaire La Curacao Metrocentro San Salvador	\$211.01
Cocina de gas 4 quemadores	\$179.00 Cetron Almacenes Tropigas Soyapango Soyapango	\$368.90 Indurama Almacenes PRADO Metrocentro 8ta etapa San Salvador	\$189.90
Lavadora (24 libras)	\$319.00 Samsung Tiendas Max Plaza Mundo Tiendas Max Metrocentro	\$590.00 LG La Curacao Plaza Mundo Soyapango	\$271.00

*Comparación en base al precio de contado. Fecha del sondeo 12 de diciembre 2012

AMSS: Resultados principales

Mínimos y máximos por producto*

Producto	Mínimo	Máximo	Diferencia
Televisor de pantalla plana (32 pulgadas)	\$389.99 LCD - LG Almacenes Tropigas Soyapango	\$535.00 LCD - Sony Almacenes SIMAN Plaza Mundo Soyapango	\$145.01
Cama matrimonial	\$165.59 Capri (3 en 1) Omnisport Plaza Mundo Soyapango	\$440.00 Indufoam (Luxurios) La Curacao Plaza Mundo - Soyapango La Curacao Plaza Merliot - Santa Tecla	\$274.41
Muebles de Sala 3-2-1	\$389.59 Nubesa (Gabriela) Almacenes Way Metrocentro San Salvador	\$1,200.00 Encina (Miller Verde) La Curacao Plaza Merliot Santa Tecla	\$810.41
Valor total de la canasta	\$1,842.16	\$3,743.90	\$1,901.74

*Comparación en base al precio de contado. Fecha del sondeo 12 de diciembre de 2012

Santa Ana: Resultados principales

Mínimos y máximos por producto*

Producto	Mínimo	Máximo	Diferencia
Refrigeradora con deshielo automático (9 pies cúbicos)	\$332.72 Refrigeradora Frigidaire Almacenes Way Santa Ana Santa Ana	\$570.00 Refrigeradora Cetron La Curacao Santa Ana	\$237.28
Cocina de gas 4 quemadores	\$169.00 IEM Omnisport Metrocentro Santa Ana Santa Ana	\$329.00 Cetron La Curacao Santa Ana Santa Ana	\$160.00
Lavadora (24 lbs)	\$335.00 MABE La Curacao Santa Ana Santa Ana	\$399.00 LG Almacenes SIMAN Santa Ana Santa Ana	\$64.00

*Comparación en base al precio de contado. Fecha del sondeo 12 de diciembre 2012

Santa Ana: Resultados principales

Mínimos y máximos por producto*

Producto	Mínimo	Máximo	Diferencia
Televisor de pantalla plana (32 pulgadas)	\$398.99 LCD 32 -SONY Almacenes Prado Santa Ana Santa Ana	\$529.00 LCD -LG Agencias Way Santa Ana Santa Ana	\$130.01
Cama matrimonial	\$171.08 Capri (Set Exclusiva) Agencias Way Santa Ana	\$310.00 Regina (Tyffany Plus) Almacenes Tropigas 3ra Cl. Santa Ana	\$138.92
Muebles de Sala 3-2-1	\$459.99 Nuve (Jenny) Almacenes Prado Santa Ana Santa Ana	\$1,100.00 Encina (Miller) La Curacao Santa Ana Santa Ana	\$640.01
Valor total de la canasta	\$1,866.78	\$3,237.00	\$1,370.22

*Comparación en base al precio de contado. Fecha del sondeo 12 de diciembre 2012

San Miguel: Resultados principales

Mínimos y máximos por producto*

Producto	Mínimo	Máximo	Diferencia
Refrigeradora Frio Seco	\$399.00 9 pies cúbicos Cetron La Curacao Metrocentro San Miguel	\$499.00 9 pies cúbicos Frigidaire Almacenes Simán Metrocentro San Miguel	\$100.00
Cocina de gas 4 quemadores	\$188.99 Cetron Almacenes Prado Metrocentro San Miguel	\$199.00 La Curacao (Mabe) Omnisport (Acros) San Miguel	\$10.01
Lavadora (24 lbs)	\$349.00 Samsung Almacenes Tropigas San Miguel	\$402.04 LG Agencias Way San Miguel	\$53.04

*Comparación en base al precio de contado. Fecha del sondeo 12 de diciembre 2012

San Miguel: Resultados principales

Mínimos y máximos por producto*

Producto	Mínimo	Máximo	Diferencia
Televisor de pantalla plana (32 pulgadas)	\$398.99 LCD SONY Almacenes Prado Metrocentro San Miguel	\$529.00 LCD - LG Agencias WAY San Miguel	\$130.01
Cama matrimonial	n.d.	n.d.	n.a.
Muebles de Sala 3-2-1	\$469.99 Mobilier (Zurich) Omnisport Metrocentro San Miguel	\$773.50 Indufoam (Mayorca) Almacenes Simán Metrocentro San Miguel	\$229.01
Valor total de la canasta	\$1,805.97	\$2,402.54	\$596.

*Comparación en base al precio de contado. Fecha del sondeo 12 de diciembre 2012

Comparación entre zonas: Resultados principales

Sondeo de electrodomésticos y muebles para el hogar

12 de diciembre 2012

Producto	AMSS	Santa Ana	San Miguel	Diferencia (Mín-Máx)
Refrigeradora con deshielo automático (9 pies cúbicos)	\$439.00 Frigidaire Tiendas Max Plaza mundo Soyapango	\$332.72 Frigidaire Agencias Way Santa Ana	\$499.00 Frigidaire Almacenes Simán Metrocentro San Miguel	\$166.28
Cocina de gas 4 quemadores	\$179.00 Cetron Almacenes Tropigas Soyapango Soyapango	\$260.00 Cetron Almacenes Tropigas Santa Ana Santa Ana	\$188.99 Cetron Almacenes Prado Metrocentro San Miguel	\$81.00
Lavadora (24 lbs)	\$399.00 LG Almacenes Simán Plaza Mundo Soyapango	\$399.00 LG Almacenes Simán Metrocentro Santa Ana	\$402.04 LG Agencias Way San Miguel	\$3.04

*Comparación en base al precio de contado



Precio más bajo

Precio más alto



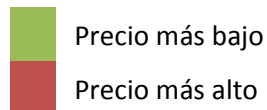
Comparación entre zonas: Resultados principales

Sondeo de electrodomésticos y muebles para el hogar

12 de diciembre 2012

Producto	AMSS	Santa Ana	San Miguel	Diferencia (Mín-Máx)
Televisor de pantalla plana (32 pulgadas)	\$398.99 LCD - SONY Omnisport Metrocentro San Salvador	\$398.99 LCD-SONY Almacenes Prado Santa Ana Centro Santa Ana	\$398.99 LCD - SONY Almacenes Prado Metrocentro San Miguel	\$0.00
Cama matrimonial	\$193.61 Capri (Rest Master) Agencias Way Metrocentro y Plaza Mundo San Salvador	\$208.25 Capri (Rest Master) Almacenes Simán Metrocentro Santa Ana	\$208.25 Capri (Super Rest Master) Agencias Way San Miguel San Miguel	\$82.97
Muebles de Sala 3-2-1	\$542.92 Capri (Atenas) Agencias Way Plaza Mundo San Salvador	\$542.92 Capri (Atenas) Agencias Way Santa Ana Santa Ana	\$469.99 Mobilier (Zurich) Omnisport Metrocentro San Miguel	\$72.93
Valor total de la canasta	\$2,152.52	\$2,141.88	\$2,235.59	\$93.71

*Comparación en base al precio de contado





Electrodomésticos y muebles para el hogar

Dirección Vigilancia de Mercado

Gerencia de Estudios

Diciembre 2012