

GUÍA PARA GESTIONAR SUS CUENTAS Y PREVENIR EL SOBREENDEUDAMIENTO



**Aprenda a ahorrar en servicios básicos
y a manejar el presupuesto familiar**



ADICAE

Asociación de Usuarios de Bancos,
Cajas y Seguros de España



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

aecosan
agencia española
de consumo,
seguridad alimentaria y nutrición

Con el apoyo del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
Su contenido es responsabilidad exclusiva de la Asociación.

Proyecto "Creación de una Red de agentes de consumo para la mejora de la posición de los colectivos especialmente desprotegidos y de los consumidores de mayor edad"

Índice

Página 3:

INTRODUCCIÓN

Página 4:

PRÉSTAMOS PERSONALES

Página 5:

CRÉDITOS AL CONSUMO

Página 6:

CRÉDITOS RÁPIDOS Y TARJETAS

Página 7:

HIPOTECAS

Páginas centrales:

CONSEJOS PARA PREVENIR EL SOBREENDEUDAMIENTO

Página 10:

COMO AHORRAR EN EL HOGAR

Página 11:

HAGA UN PRESUPUESTO FAMILIAR

Página 12:

AHORRE EN SUS PRODUCTOS BANCARIOS

Páginas 13 y 14:

RECLAMANDO TAMBIÉN PUEDE AHORRAR

Página 15:

ÚNASE A ADICAE PARA DEFENDER SUS DERECHOS

DL: Z 1618-2014

HAY QUE ACABAR CON EL GRAVE PROBLEMA DEL SOBREENDEUDAMIENTO EN ESPAÑA

La realidad española de los últimos años ha demostrado fehacientemente que cuando un consumidor no tiene capacidad suficiente para responder con su patrimonio al pago de sus deudas por gastos corrientes o créditos, la legislación española y la actuación de la banca y entidades financieras suele ser brutal e implacable, llevando a la ruina a las familias que han caído en lo que se denomina sobreendeudamiento.

Esta situación de sobreendeudamiento no es, lamentablemente, un hecho puntual y pasajero, sino que se prologa en el tiempo y trae consecuencias indeseables de todo tipo; económico, personal, familiar, laboral... pudiendo conducir, incluso, a la exclusión social y financiera. Además, nadie debe creerse inmune porque la banca y otras entidades financieras y chiringuitos han ligrado muchas veces confundir con productos hasta a el más listo y, además, en muchos casos ha bastado con la pérdida del trabajo, la muerte o enfermedad de un miembro de la familia y hasta situaciones como la separación o divorcio en una pareja para entrar en esta grave situación.

En particular, una buena parte de las situaciones de sobreendeudamiento de las familias en España la constituye el préstamo hipotecario y sus condiciones abusivas (cláusulas suelo, avales impuestos ilegítimamente, etc) y la legislación leonina e injusta que no permite ninguna salida a los consumidores endeudados. Los cambios de legislación impuestos por las luchas de más de diez años de los afectados encabezados por la Plataforma Hipotecaria de ADICAE y las movilizaciones sociales antidesahucios, no han resuelto el asunto y ahí siguen sin solución la mayoría de los problemas.

ADICAE, lleva mucho tiempo exigiendo soluciones y planteando alternativas al sobreendeudamiento acordes con la legislación europea y de la mayoría de los países de nuestro entorno, sin que los sucesivos gobiernos hayan querido imponerlas por presión de la banca y los grandes grupos empresariales (telefónicas, eléctricas, gran distribución...).

Seguiremos manteniendo y exigiendo la propuesta denominada de "segunda oportunidad" (fresh start) tanto como normativa hipotecaria como de prevención y solución de situaciones de sobreendeudamiento en leyes específicas (procedimiento concursal específico para los consumidores o una ley propia y concreta). Entretanto, seguiremos con nuestra labor de prevención, ayuda, organización y defensa de los consumidores y usuarios con instrumentos como esta guía que sigue la trayectoria de las numerosas publicaciones de ADICAE en este tema desde hace más de 10 años.

Manuel Pardos
presidente@adicae.net

PRODUCTOS FINANCIEROS: PRINCIPAL CAUSA DEL SOBREENDEUDAMIENTO

PRÉSTAMOS PERSONALES

Antes de contratar analice su capacidad de endeudamiento

Si está pensando en contratar un préstamo, es imprescindible que conozca con qué ingresos periódicos va a contar para poder asumir el pago de las cuotas, además de otros gastos habituales e imprevistos, resultando fundamental planificar su “capacidad de endeudamiento”. En estos momentos, los intereses pueden oscilar entre un 8% y un 13%, según la entidad y el cliente.

Por eso, antes de tomar cualquier decisión:

- **Hay que planificar las cuentas** y analizar si es posible pagar todas las cuotas.
- **Compare todas las ofertas.** El TAE puede variar según la entidad.
- Cuanto **más amplio** sea el plazo de devolución, **más intereses** habrá que pagar.
- Si usted ya se ha decidido por una oferta concreta, antes de firmar, tiene derecho a **examinar las condiciones.**
- Exija información y, sobre todo, si tiene dudas, acuda a una **Asociación de Consumidores como ADICAE**, donde le ayudaremos a entender las ofertas.

Cuidado con los productos vinculados

Otros gastos que incrementan notablemente el capital a devolver por parte del consumidor que solicita un préstamo son los que derivan de productos vinculados, especialmente seguros (por ejemplo, el de protección de pagos). Son opcionales pero intentan venderlos a toda costa, llegando a ser impuestos por la entidad que otorga el préstamo. No acepte productos que no necesita.



CRÉDITOS AL CONSUMO

Si no dispone de información ... ¡no firme!

Los llamados **créditos al consumo** se destinan para satisfacer necesidades personales (adquirir un coche, los muebles de una casa, los gastos de una boda, etc). Este contrato debe constar por escrito, con copia para el consumidor. Debe exigirse la firma del contrato, o de lo contrario se considerará nulo. También debe contener una serie de información mínima que asegure al consumidor el conocimiento de todos los datos financieros de la operación:

- › Importe del crédito;
- › Importe de las cuotas de amortización del crédito
- › Número de cuotas a abonar y periodicidad
- › TAE (tipo que efectivamente se paga por la cantidad prestada)
- › Necesidad de constitución de garantías o seguros y su importe
- › Comisiones, penalizaciones y otros gastos aplicables.

¿Qué ocurre si no le facilitan esta información?

Si el contrato no menciona el tipo de interés (TAE)	→	El consumidor sólo esta obligado a abonar el interés legal en los plazos convenidos.
Si no existe información acerca de: El importe, el número y la periodicidad de los pagos que deberá efectuar el consumidor.	→	El consumidor sólo tiene que pagar el precio al contado o el nominal del crédito en los plazos convenidos.



ADVERTENCIA
Es importante
conocer que la
concesión de créditos por
importe total o inferior
a 200 euros escapa
de la regulación
normativa

CRÉDITOS RÁPIDOS Y TARJETAS

Dinero rápido, pero comercializado de manera fraudulenta

Los créditos rápidos son préstamos personales de importe bajo (no suelen superar los 6.000 €). La característica principal de este tipo de préstamos es que son concedidos de **una manera muy rápida, con muy poca documentación** (DNI, una nómina o pensión), y en cuestión de minutos el dinero puede estar en la cuenta del consumidor.

Características de los créditos rápidos

- Al tener una tramitación rápida a veces antes de firmar el crédito no tenemos toda la información necesaria y nos venden productos añadidos, seguros de vida, etc.
- Los intereses en la mayoría de los casos son muy elevados (en la mayoría el TAE supera el 20%).
- El consumidor tiene que ser especialmente cauteloso de cara a evitar cualquier retraso o impago de las cuotas ya que el capital adeudado se dispara de inmediato.

TOME NOTA:

Cuanto más tiempo tenga el crédito, más intereses pagará, si puede pagar antes con cuotas de mayor cantidad ¡hágalo!

El mal uso de la tarjeta de crédito y el sobreendeudamiento

Las tarjetas son medios de pago que permiten la realización de compras sin dinero en efectivo.

La tarjeta de débito permite un uso más responsable, puesto que sólo permite realizar compras y extraer dinero si dispone de saldo. La de crédito permite posponer los pagos y aplazar a crédito nuestras compras, pero un uso descontrolado de los pagos puede hacer que no nos demos cuenta del dinero gastado e incluso conllevar altísimos intereses aparejados.



➤ La extracción de efectivo a crédito, es muy peligrosa ya que lleva altos costes asociados. La tarjeta de crédito no debe usarse para este fin.

➤ No emplee las tarjetas de crédito como un medio de pago aplazado sin control. Utilizarlas de forma irresponsable puede introducirle en una espiral de sobreendeudamiento sin salida.

PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS

La hipoteca, un camino fácil hacia el sobreendeudamiento

Antes de contratar una hipoteca exija información, está en su derecho

La hipoteca es el mayor gasto que puede afrontar un consumidor a lo largo de toda su vida. Al dinero destinado a la compra de la vivienda en sí misma se le une el que se lleva la banca en forma de comisiones, intereses y otros gastos. Por ello es imprescindible tener bien presente a qué nos enfrentamos y tener en cuenta las advertencias que realiza ADICAE para contratar una hipoteca y prevenir el sobreendeudamiento:

CONSEJOS Y ADVERTENCIAS

- Además de la cuota mensual, al negociar su hipoteca debe fijarse en otras condiciones que puedan hacer variar la cantidad a pagar cada mes; tipo de interés, diferencial, cláusulas suelo...
- Antes de contratar una hipoteca es recomendable haber ahorrado el 30% del precio de la vivienda.
- Pida siempre la oferta vinculante. Desde julio de 2013 el Banco de España estableció que es el consumidor el que debe instar la entrega a la entidad para que ésta tenga carácter obligatorio. Puede acudir con ella a su oficina de ADICAE más cercana para que le ayuden a estudiarla.
- Muchas entidades financieras ofrecen como productos vinculados para 'abaratar' el coste de su hipoteca.

TOME NOTA:

Exija información y, sobre todo, si tiene dudas, acuda a una Asociación de Consumidores como ADICAE, donde le ayudaremos a elegir o mejorar las condiciones de su préstamo hipotecario.

Cuidado con el diferencial...

Hoy el Euríbor se encuentra en mínimos históricos, pero debe tener en cuenta que una posible tendencia al alza elevaría los intereses de su préstamo y se traduciría en una importante subida de la cuota.

... y con los avales

Le comprometerán durante toda la vida del préstamo y su banco no dudará en acudir a estos ante los primeros impagos.



Si tiene problemas de pago... infórmese y actúe

Durante la crisis económica actual estamos viendo como son miles los consumidores que tienen problemas para pagar su cuota hipotecaria. Llegados al momento es conveniente analizar la situación y hacerle frente cuanto antes. Es habitual que cuando el consumidor acude sólo a negociar con su entidad, ésta no le ofrece soluciones o las que le ofrecen son abusivas. Por este motivo, es conveniente que el consumidor se asesore por expertos como ADICAE.

En ADICAE estudiamos las posibilidades que tiene cada deudor promoviendo la negociación con las entidades en la búsqueda de una solución justa. En primer lugar, estudiaremos si el deudor cumple con los estrictos requisitos del **Código de Buenas Prácticas** en cuyo caso podremos aplicar alguna de las medidas que plantea;

- › Reestructuración de la deuda hipotecaria.
- › Quita del capital
- › Dación en pago

Aunque no se cumplan las condiciones en ADICAE consideramos que hay que negociar. Son varias las medidas que se pueden conseguir;

- › Eliminación o rebaja de cláusulas suelo. No acepte renunciar a su derecho a reclamar judicialmente por el perjuicio que le ha causado la cláusula suelo.
- › Alargamiento del plazo del préstamo hipotecario. Hay que tener en cuenta de que con esta medida se reducirá la cuota mensual pero en cómputo se acabarán pagando más intereses por lo que habrá que estudiar si la reducción compensa.
- › Solicitar un período de carencia. Esta opción sólo será conveniente si el problema de pago es temporal y se prevé que a corto/medio plazo nuestros ingresos van a aumentar. En caso contrario, sólo valdría para alargar el problema.
- › Dación en pago. Desde ADICAE consideramos que debe ser la última opción para cuando el resto de medidas hayan resultado ineficaces ya que supone la pérdida de la vivienda habitual del consumidor.



SI TIENE PROBLEMAS CON SU HIPOTECA ACUDA A ADICAE

12 CONSEJOS PARA PRENEVI

CRÉDITOS Y PRÉSTAMOS

No solicite un crédito o préstamo para pagar otro.



FORMACIÓN

Una buena formación en consumo puede ayudarle a evitar problemas y ser víctima de abusos. ¡Fórmese con ADICAE!



PREVISIÓN

Mantenga una cantidad de dinero disponible por si surge un imprevisto.



VIVIENDA

No compre una vivienda hasta que no tenga al menos el 30% de la cantidad necesaria ahorrada.



COMPRAS A PLAZOS

Si va a aplazar el pago de sus compras fíjese en la TAE del crédito que le ofrecen. No se deje llevar por la publicidad.



CLÁUSULAS SUELO

Si la cuota de su préstamo hipotecario no ha bajado en los últimos años seguramente esté siendo víctima de la cláusula suelo. ¡Acuda a ADICAE y reclame!



IR EL SOBREENDEUDAMIENTO

DEUDAS

Recuerde que no es aconsejable dedicar más del 30% de sus ingresos.



PRESUPUESTO DEL HOGAR

Revise los apuntes de su cuenta bancaria durante el año pasado y estudie dónde ha ido gastando el dinero que de ella salió. Será la forma más eficaz de hacer su presupuesto anual lo más realista posible.



TARJETAS

Tenga las tarjetas que necesita, cancele las que no emplea. Además, recuerde que las tarjetas de debito permiten controlar mejor el gasto que las tarjetas de crédito.



HIPOTECAS

Si no puede cumplir con el pago de la cuota del préstamo hipotecario, infórmese y negocie con el banco para encontrar una solución justa.



REUNIFICACIÓN DE DEUDAS

Tiene un coste muy elevado del que no se informa siempre al consumidor.



CONTRATOS

Antes de firmar exija una copia del contrato para poder examinar las condiciones. Si no entiende el contenido acuda a una asociación de consumidores como ADICAE donde le orientaremos.



GESTIONE SU PRESUPUESTO Y AHORRE EN SERVICIOS BÁSICOS

EL PRESUPUESTO FAMILIAR

Una herramienta para sacar el máximo partido a sus ingresos

Seguir una rutina de control del gasto durante unos meses sirve para analizar los hábitos de consumo. Un presupuesto familiar **es una herramienta de previsión** y anticipación que se elabora a partir de los ingresos y de los gastos. No consigue milagros, pero resulta útil para optimizar los recursos para llegar a fin de mes.

Hay que tener presentes **todos los ingresos netos** de los que se dispone. Es aconsejable guardar los tickets, apuntar en una tabla los ingresos y desglosar los gastos.

- Gastos fijos: aquellos que nos hemos comprometido por contrato (alquiler, hipoteca, suministro).
- Gastos corrientes: No son fijos pero sí necesarios en nuestra vida diaria (alimentación, transporte, ropa).
- Gastos ocasionales: Irregulares, como el ocio.

Cómo hacer el presupuesto

Para calcular su presupuesto familiar puede utilizar el simulador de ADICAE. Lo podrá encontrar en la siguiente página
<http://proyectos.adicae.net/proyectos/nacionales/sobrefamiliar/simulador.php>

TOME NOTA:

Todos podemos elaborar un presupuesto que nos ayude a optimizar nuestro ahorro, a detectar si hay un gasto excesivo y nos ayudará a salvaguardar el pago íntegro y puntual de los gastos.



¿Qué hacer ante una situación de sobreendeudamiento?

- Intente organizar sus ingresos y gastos
- Estime la cuantía de sus gastos corrientes y qué parte de los mismos le repercuten mensualmente
- Renuncie cuanto antes a los gastos innecesarios
- De prioridad en todo caso al pago de la hipoteca frente a otros préstamos y créditos. Las deudas secundarias (tarjetas de crédito, préstamos personales, compras a plazo...) deben abordarse según el tipo de interés al que se encuentren referenciados, el volumen y el plazo de amortización.
- Compruebe si cuenta con algún seguro de protección de pagos vinculados a estos préstamos que pueda utilizar.
- Evite acudir a créditos rápidos o mini-créditos puesto que no harán más que agravar su situación a largo plazo.
- Infórmese de si puede resultar beneficiario del bono social eléctrico o de telefonía fija.

TOME NOTA:

Acuda a una asociación de consumidores como ADICAE para que puedan ayudarle a afrontar esta situación a poder ser antes de comenzar a impagar ninguna deuda.

Propuesta de ADICAE para regular el sobreendeudamiento

- Necesidad de regular el sobreendeudamiento de los consumidores a través de una Ley específica que prevea no sólo soluciones sino también medidas para prevenirlo. Esta Ley articularía la Creación de Unidades de Prevención a través de Asociaciones de Consumidores.
- Creación de un verdadero procedimiento concursal específico para los consumidores a través del cual se permitiría al consumidor ordenar sus deudas con arreglo a sus ingresos y tendría como objeto evitar la pérdida de su vivienda e impedir que se vea condenado a una deuda perpetua.



PAUTAS DE CONSUMO PARA REDUCIR GASTOS

¿Cómo ahorrar en el hogar?

El agua, el gas y la electricidad, suministros básicos para cualquier hogar, pueden conllevar en la actualidad entre 2.500 y 3.000 euros anuales. A pesar de que una parte de este gasto corresponde a partes fijas del servicio, existen determinadas pautas de consumo que pueden reducir el gasto.

Consejos para reducir el gasto en energía



- › Usar bombillas de bajo consumo y apagar luces que no utilice.
- › Es conveniente mejorar el aislamiento y el ajuste de puertas, ventanas, claraboyas y resto de aberturas de la vivienda al exterior para que no entren ni el frío ni el calor.
- › En invierno debemos procurar que la temperatura de la calefacción no supere los 21º, manteniéndola encendida un máximo de ocho horas o de seis si el aislamiento de la vivienda es de alta calidad. En verano no es recomendable poner el aire acondicionado a una temperatura excesivamente baja, utilice el sentido común.
- › La lavadora es uno de los electrodomésticos que más energía consume en el hogar. Hay que aprovechar al máximo la capacidad de la misma llenándola en cada lavado. Es conveniente, además, utilizar los programas de baja temperatura ya que la mayor parte de la energía se utiliza para calentar el agua.
- › Desconecte los cargadores cuando no los esté utilizando y apague sus electrodomésticos totalmente.
- › Apague el horno antes de que el alimento vaya a quedar totalmente cocinado para que acabe de hacerse con el calor residual.

TOME NOTA:

Los consumidores tenemos el reto de convertirnos en sujetos activos, responsables, críticos y solidarios. Cambiar nuestros hábitos es un paso importante para llevar a cabo un cambio social tras la recesión económica.

Consejos para reducir el gasto de agua



- › Elija la ducha frente al baño ya que el consumo de agua se reduce a la mitad.
- › Instale difusores reductores de caudal en sus grifos con los que el consumo de agua se reducirá prácticamente a la mitad.
- › Asegúrese de que los electrodomésticos (lavavajillas, lavadora...) que compra tienen una buena certificación energética. Es recomendable no bajar de la clase A+.
- › Cierre los grifos cuando no esté usando el agua.

- No programe su lavavajillas ni su lavadora hasta que no esté al tope de su capacidad.
- Revise que ninguno de los grifos de su vivienda gotea.

Consejos para reducir el gasto en telecomunicaciones



- La velocidad que ofertan las distintas operadoras suele ser la velocidad máxima y no la mínima. La velocidad mínima vendrá establecida en el contrato de alta del servicio. Si su velocidad mínima no coincide con la contratada puede reclamar ante la compañía.
- Solicitar la baja anticipada de un operador de telefonía no obliga al consumidor a ningún tipo de penalización. La baja debe comunicarse con una antelación mínima de quince días, si el consumidor solicita esta telefónicamente el operador. La existencia de cláusulas de permanencia, que deben siempre figurar en el contrato, sólo puede suponer la pérdida de ventajas u ofertas vinculadas a la permanencia, pero no puede penalizarse al consumidor. El operador tiene que darle de baja en los dos días hábiles posteriores a la solicitud (no pueden facturarle más allá de esos dos días).
- En caso de que contrate telefonía sin internet, busque el número de minutos que más se adapte a sus necesidades.
- La guerra entre compañías hace que a veces surjan buenas ofertas. Revise las distintas ofertas existentes en el mercado antes de contratar.



Conozca cómo hacer frente a los problemas de las hipotecas

Consiga esta amena publicación en la sede de ADICAE más cercana o descárgesela en <http://blog.adicae.net/educacion-financiera/>

A QUIÉN RECLAMAR EN CASO DE ABUSO

SERVICIOS FINANCIEROS



SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL



Los Servicios de Atención al Cliente de las compañías suministradoras de servicios de interés general (energía, transporte, telecomunicaciones...) disponen de un mes para contestar. Sin embargo, los servicios financieros (entidades bancarias y compañías de seguros) siguen disponiendo de 2 meses para contestar al consumidor.

ARBITRAJE DE CONSUMO

Características:

RAPIDEZ (mínimo 4 meses desde la designación del colegio),

VOLUNTARIEDAD, ambas partes se someten libremente.

EFICACIA Y EJECUTIVIDAD, porque los laudos -resoluciones arbitrales- son de obligado cumplimiento para ambas partes. Tiene efectos de cosa juzgada.

GRATUIDAD, sin coste para las partes. Sólo en determinados supuestos deben asumir los costes derivados de la práctica de pruebas periciales.

PROBLEMAS EN LOS SISTEMAS DE RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL

ADICAE reclama una reforma eficaz de los servicios de reclamaciones

ADICAE reclama una reforma eficaz y global en los sistemas de reclamación extrajudicial, porque los actuales procedimientos son absolutamente ineficaces y desmotivantes para el consumidor. Los consumidores desisten de elevar reclamaciones ante los supervisores cuando la cuantía reclamada a bancos, telefónicas o eléctricas es pequeña.

CAUSAS

- › Plazos excesivos, hasta de más de seis meses.
- › Trámites burocráticos y farragosos. Solicitud de documentación intrascendente por parte de los supervisores que interrumpe y alarga todavía más los ya de por sí largos plazos de respuesta.
- › Recursos y falta de voluntad por parte de los organismos reguladores que desmovilizan la intención reivindicativa de la mayoría de los consumidores en España.
- › No vinculación de los informes emitidos. Según los datos que maneja ADICAE, menos del 20% de las reclamaciones favorables a los clientes se aceptan rectificar por parte de las entidades financieras.

TOME NOTA:

ADICAE reivindica una reforma de estos mecanismos para que las reclamaciones de los consumidores dejen de ser papel mojado en los Servicios de Atención al Cliente de entidades y compañías.

Propuestas de mejora en el arbitraje de consumo

La adhesión al sistema arbitral de consumo podría plantearse como un mecanismo eficaz si no fuera por sus grandes limitaciones actuales. Debería regularse por parte de los poderes públicos la obligatoriedad de la adhesión de determinadas empresas a este sistema de resolución de conflictos, sobre todo las que prestan servicios de interés general como es el sector de la energía.

Además, debería regularse el compromiso de adhesión de tal forma que se impida que las empresas limiten esta según sus intereses y conveniencia limitando las posibilidades de reclamación a determinados supuestos o cantidades, posibilidad esta que ha supuesto muchas veces que las Juntas Arbitrales se conviertan en auténticos servicios de atención al cliente gratuitos y sólo para lo que a las empresas les interese.



HÁGASE SOCIO DE ADICAE



SUS DERECHOS ESTÁN EN JUEGO

Frente a la vulneración de los derechos de los consumidores, especialmente de aquellos que se encuentran en situación de desprotección, la unión de todos en torno a una asociación como ADICAE es la única vía para lograr cambios tanto en el sector financiero como en el resto de temas de consumo

ADICAE

CONSUMIDORES CRÍTICOS, RESPONSABLES Y SOLIDARIOS

www.adicae.net

**HAY QUE AGITAR POR LAS REDES
SOCIALES LA LUCHA FRENTE
A LOS ABUSOS BANCARIOS!**



Adicae Consumidores



@ADICAE