



EVITE ABUSOS EN EL CRÉDITO AL CONSUMO

**Cuidado con las cláusulas
abusivas, la información
engañosa, las comisiones...**



Proyecto ADICAE 2015: 'La realidad del mercado del crédito no hipotecario en España'



ADICAE

Asociación de Usuarios de
Bancos, Cajas y Seguros



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

Página - 3

¿Qué es el crédito al consumo?

Página - 4

Clases de créditos al consumo

Página - 5

¿Qué derechos tienen los consumidores a la hora de contratar un crédito al consumo?

Página - 6

¿Qué tener en cuenta a la hora de contratar un crédito al consumo?

Páginas - 8-9

Consejos y precauciones... antes y después de contratar un crédito al consumo

Página - 10

¿En qué debemos fijarnos para que no abusen de nosotros como consumidores?

Página - 12

Si tengo problemas de pago, ¿qué opciones me quedan?

Página - 14

¿Cuáles son las vías de reclamación?

Página - 15

¿Qué ofrecen ahora las entidades bancarias?

PRESENTACIÓN

Los créditos al consumo que se conceden en España están entre los más caros de la zona euro. Así, en el año 2014 la media de los créditos al consumo alcanzó un 9,64% mientras que la media de la eurozona fue del 7,08%. Además, aunque son productos sometidos a una amplísima regulación, el consumidor se encuentra con frecuencia con cláusulas abusivas en los contratos, con la obligaciones de contratar productos vinculados que no son de su interés y con altos intereses que en muchas ocasiones rozan la usura tal y como incluso el Tribunal Supremo está señalando en su jurisprudencia reciente.

El crédito al consumo en España está prácticamente monopolizado por las grandes entidades bancarias y sus financieras que no siempre respetan todos los derechos de los consumidores como por ejemplo los relativos a la información previa. Los consumidores debemos borrar ya de nuestras cabezas la consideración del crédito como algo que “te conceden” o “te da el banco” ya que realmente se trata de una venta que además muchas veces es cara y con condiciones abusivas.

El consumo responsable de crédito puede servir para vivir mejor pero la ignorancia de los derechos que amparan a los consumidores, el abuso del crédito o la falta de un cálculo eficaz del mismo pueden conducirnos a una espiral de sobreendeudamiento que nos complique la vida, incluso hasta extremos casi insoportables.

*Por ello, durante este año hemos querido que tome protagonismo el crédito no hipotecario con el desarrollo del proyecto “**La realidad del crédito no hipotecario en España. Respuestas de los consumidores frente a los créditos rápidos y los créditos al consumo**” dentro del cual se enmarca esta guía. Esperamos que el desarrollo de proyectos como el que está desarrollando ADICAE contribuyan al consumo responsable que defendemos y a reforzar el papel de los consumidores en este ámbito.*

Manuel Pardos Vicente
presidente@adicae.net

¿QUÉ ES EL CRÉDITO AL CONSUMO?

Los créditos al consumo son aquellos que se conceden para satisfacer necesidades personales de consumo: la compra de un vehículo o de unos electrodomésticos, la contratación de un curso de inglés...

En ocasiones, estos créditos se suscriben en el mismo establecimiento de venta del producto o servicio, sin pasar por el banco.

¿CUÁLES SON SUS PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS?

- El contrato será por escrito y el consumidor tiene derecho a tener una copia firmada del mismo.
- El contrato deberá contener una información mínima que asegure que el consumidor conoce los aspectos básicos de la operación. En este sentido, algunas de las informaciones más importantes son: el importe del crédito, el importe de las cuotas de amortización, la TAE, el número de cuotas a abonar y la periodicidad establecida, las penalizaciones y gastos aplicables, las comisiones y los derechos de ambas partes relacionados con las modificaciones del contrato.
- El derecho de desistimiento permite que, incluso después de la firma del contrato de crédito, el consumidor disponga de catorce días naturales de plazo para volverse atrás, sin necesidad de dar explicaciones ni tener que abonar comisión alguna (aunque deberá devolver el dinero que ya haya recibido).

Atención: Antes de contratar ningún crédito, sé crítico, analiza qué tipo de producto te interesa y estudia sus condiciones.



CLASES DE CRÉDITOS AL CONSUMO:

Préstamo personal: la característica principal de este tipo de crédito es que no está vinculado directamente al consumo, ya que se exige para su concesión que el motivo sea la adquisición concreta de un bien o un servicio.

Créditos preconcedidos: Aunque técnicamente es un préstamo personal tiene una característica concreta: son las propias entidades las que ofrecen el préstamo a disposición de los consumidores con mayor nivel de solvencia y menos riesgo, por lo que no precisa de aprobación posterior de la entidad financiera.

Crédito al consumo tradicional:

Forma de financiación con garantía personal para consumir, pero sin estar ligados contractualmente a la adquisición de un bien concreto.

Crédito al consumo vinculado;

son contratos de financiación que se suscriben directamente en el establecimiento que nos suministre el bien o servicio. El crédito es precisamente para financiar la compra de ese bien o servicio.

Crédito rápido: Suelen ser créditos de importes pequeños (habitualmente inferiores a 800 euros) que se obtienen, en unos pocos minutos, con menos garantías que los créditos tradicionales y con altos intereses.

La contratación de los mismos es, con carácter general, a distancia (teléfono o internet). Dentro de esta categoría encontramos los minicréditos, que son aquellos cuyo cuantía no supera los 200 euros.

Tarjetas de crédito: medio que permite realizar pagos o disponer de efectivo contra una cuenta asociada, pero con la peculiaridad de ser una cuenta de crédito, por lo que se podrá aplazar y/o fraccionar sin necesidad de tener fondos en la cuenta en ese momento.

Crowlending: es un tipo de financiación mediante la cual personas particulares con capacidad de ahorro le prestan dinero a otras personas que lo solicitan. Los préstamos suelen ser de cantidades pequeñas y por lo general son varias personas las que son prestamistas. Para que exista el Crowlending es necesario que se presente un proyecto previo y que los “prestamistas- inversores” inviertan en esos proyectos los cuales necesitan capital.

Atención: Antes de contratar ningún crédito, sé crítico, analiza qué tipo de producto te interesa y estudia sus condiciones. ¡ACUDE A ADICAE Y TE ORIENTAREMOS!



¿QUÉ DERECHOS TIENEN LOS CONSUMIDORES A LA HORA DE CONTRATAR UN CRÉDITO AL CONSUMO?

Los derechos de los consumidores a la hora de contratar un crédito al consumo se encuentran regulados en la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo y son los siguientes:

♦ **Información previa:** el consumidor tiene derecho a recibir información pormenorizada sobre todas condiciones que afectan al crédito con carácter previo a la firma del contrato. Debe ser una información precisa que nos permita comparar diferentes ofertas. Así mismo, si el consumidor lo solicita la entidad está obligada a entregar una oferta vinculante que contenga todas estas condiciones y que tendrá un plazo mínimo de validez de 14 días naturales.

♦ **Contratos:** los contratos deberán constar por escrito en papel o en otro soporte duradero y se redactarán con una letra que resulte legible y con un contraste de impresión adecuada. La entidad está obligada a facilitar una copia del mismo al consumidor. El contrato deberá de contener todas las condiciones así como obligaciones o derechos derivados del mismo.

♦ **Derecho de desistimiento:** el consumidor tiene 14 días naturales desde la firma del contrato para desistir del mismo. En este caso, tendrá que avisar por escrito a la entidad, así como devolver el capital y pagar los intereses acumulados entre la fecha de la firma y la fecha de reembolso del capital que deberá ser a la mayor brevedad y, en todo caso, antes de que hayan pasado 30 días naturales desde que se comunicó el desestimiento.

♦ **Reembolso:** el consumidor tiene derecho a devolver anticipadamente, de forma total o parcial y en cualquier momento el importe del préstamo. En ese caso, tendrá derecho a una reducción del coste total del crédito que comprenda los intereses y costes correspondientes a la duración del contrato que quede por transcurrir.

*¡Los consumidores debemos hacer valer nuestros derechos,
reclame cuando no se cumplan!*

Atención: El incumplimiento de sus obligaciones por parte de la entidad conlleva la nulidad del contrato. Exija el cumplimiento de todas y cada una de ellas.

¿QUÉ TENER EN CUENTA AL CONTRATAR UN CRÉDITO AL CONSUMO?

Es esencial **comparar las diferentes ofertas**. Para ello, debemos saber en qué fijarnos. Así podremos elegir el crédito que más se adapte a nuestras necesidades. **No debemos aceptar imposiciones por parte de la entidad**. Ser crítico con el mercado es lo más importante, así como fijarse, sobre todo, en los siguientes aspectos del contrato de crédito:

- ◆ **El tipo de interés:** Es el precio que nos cobra la entidad por prestarnos dinero. En el caso de los créditos al consumo suele ser un tipo fijo.
- ◆ **La TAE (tasa anual equivalente).** Es importante fijarse en la misma, ya que supone el coste efectivo que una persona que contrate un préstamo ha de afrontar.
- ◆ **La cuota:** es la cantidad que pagamos cada mes. En los créditos a tipo fijo (la fórmula habitual en los créditos al consumo), la cuota mensual será siempre la misma. En los préstamos a tipo variable, la cuota variará con cada revisión del tipo aplicado.
- ◆ **El plazo:** Es el periodo de tiempo durante el cual tendremos que devolver la cantidad prestada. **Acórtelo todo lo que pueda: cuanto menos plazo, menos intereses.**
- ◆ **Las comisiones.** Pueden ser de varios tipos. Entre las más frecuentes encontramos.

Comisión de estudio, por las gestiones de la entidad para verificar la viabilidad de la operación. **Supone un porcentaje del importe que pedimos prestado.**

Comisión de apertura, en concepto de formalización y puesta a disposición del crédito al consumidor. **Al igual que la anterior, es un porcentaje del préstamo.**

Comisión por cancelación o reembolso anticipado, en el caso de pagar lo pendiente antes de que finalice el plazo acordado. **La Ley de Crédito al Consumo establece límites:** si el crédito se cancela antes de un año desde su inicio, la comisión por cancelación no puede superar el 1%; si es después, no podrá superar el 0,5% (siempre que el préstamo sea a tipo fijo).

Si tiene dudas acuda a ADICAE

ATENCIÓN: Toda comisión que la entidad pretenda cobrar deberá corresponder a un servicio efectivamente prestado y solicitado por el consumidor y ser proporcionada.



EJEMPLO PRÁCTICO SOBRE EL COSTE DE UN CRÉDITO !!

Imaginemos que acudimos a un banco para solicitar un crédito al consumo para la compra de un coche y solicitamos 18.000 euros al 7% de interés nominal. El crédito se deberá amortizar en tres años mediante pagos mensuales.

Las comisiones que pactamos con la entidad consisten en un 60 euros por estudio y un 2% por apertura del préstamo, además de otros gastos fijos bancarios, que ascienden a 380 euros. En este caso, los gastos y condiciones del crédito serán las siguientes:



CAPITAL PRESTADO	18.000 euros
TIPO DE INTERÉS	7,00%
GASTOS FINANCIEROS FIJOS	380 euros
COMISIÓN DE APERTURA	360 (2% sobre 18,000)
COMISIÓN DE ESTUDIO	60 euros
IMPORTE TOTAL A DEVOLVER	20.808,44 euros. (18.000 de capital, 2.008,44 de intereses y 800 de comisiones y gastos fijos)

SIMULADOR DE CRÉDITOS DE ADICAE

<http://adicae.net/simulador-credito/>

CALCULADOR DE PRÉSTAMOS AL CONSUMO

Toda la información necesaria para que pueda negociar ante la entidad que le oferta el préstamo al consumo, sin que le confundan con las cifras.

CONSEJOS Y PRECAUCIONES ANTES Y DESPUÉS

1.

Valore su situación personal. Quizá lo que quiere comprar no es tan necesario como para tener que pedir prestado dinero. Es mejor ahorrar poco a poco y así pedir menos cantidad, si finalmente se ve en esa necesidad.

Intente tener dinero ahorrado. Cuanto menos capital pida, menos gastos e intereses pagará.

2.

Compare todas las ofertas posibles y quédese con la que más se ajusta a sus necesidades. No se deje llevar por la publicidad y preste especial atención a la TAE.

3.

Elabore un presupuesto familiar para controlar y prever el gasto. ADICAE ofrece una herramienta para elaborarlo de forma sencilla y útil en su página web (www.adicae.net).

4.

5.

No abuse de las tarjetas de crédito. Las tarjetas de débito ayudan más a controlar el gasto.

Conozca sus derechos y la información que deben facilitarle antes de contratarlo.

6.



ES DE CONTRATAR UN CRÉDITO AL CONSUMO

7.

No pida un crédito para pagar otro.

Este error podría ser el inicio de una espiral de sobreendeudamiento.

Evite las empresas de créditos rápidos:

son créditos muy caros y con condiciones negativas para el consumidor.

8.

9.

Si necesita recurrir a la tarjeta de crédito, hágalo de forma muy puntual y para determinadas compras. Y, después, hasta que no haya pagado la deuda, no vuelva a usarla.

Revise los contratos. Puede estar siendo víctima de una cláusula abusiva. Acuda a ADICAE Y le ayudaremos a detectarlas.

10.

Y en todo caso...

Únase a ADICAE

**¡Y luche junto a otros consumidores
para acabar con los abusos en materia
de créditos!**

¿EN QUÉ DEBEMOS FIJARNOS PARA QUE NO ABUSEN DE NOSOTROS COMO CONSUMIDORES?

Los contratos de crédito al consumo son ofrecidos, en ocasiones, con condiciones que dejan al consumidor en posición de desventaja. Debemos aprender a detectar y combatir esas prácticas con sentido crítico. No podemos ser conformistas.

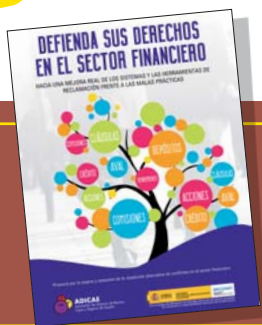
Algunos de los abusos o prácticas más destacables a los que debemos prestar atención son los siguientes:



ATENCIÓN: ¡Puede ahorrar mucho dinero comparando entre distintas entidades para buscar un buen tipo de interés!

♦ **Tipos de interés elevados.** Hay que prestar atención a la TAE, que nos indica el coste total del crédito, y calcular cuál es la cantidad que finalmente se va a tener que devolver al banco y en qué plazo. A más dinero solicitado y cuanto más prolongado sea el periodo de amortización, más intereses tendrá que soportar el usuario. Y no se fije solo en las cuotas mensuales. Unas cuotas más bajas pueden corresponder a un crédito muy caro. Si tiene dudas entre las distintas ofertas que le ofrecen, ¡acuda a ADICAE!

♦ **Garantías adicionales:** En la práctica no es raro que las entidades soliciten una garantía adicional para formalizar la operación, normalmente el aval de otra persona. Desde ADICAE recomendamos que no se acceda y se busque financiación sin necesidad de que ningún amigo o familiar nos tenga que avalar.



APRENDA A CÓMO RECLAMAR

Consígala en

www.adicae.net
o en cualquiera de nuestras sedes

♦ **Costes por impago o retrasos en el pago:**

en caso de producirse un impago de parte de la cuota, lo primero que se atiende es el pago de intereses y comisiones; por último, se atiende a la amortización del capital. De este modo, se genera un perjuicio al consumidor, ya que se aplicarán mayores intereses de demora por no pagar cuantía de capital principal.

ATENCIÓN: Que no le líen, la contratación de productos vinculados no es obligatoria. ¡Negocie hasta conseguir la oferta más ventajosa!

- ♦ **Productos vinculados:** las entidades “colocan” seguros u otros productos vinculados que en ocasiones pueden suponer rebajas en el tipo de interés que nos aplican, pero que pueden no interesarnos. Veamos un ejemplo detectado en nuestro estudio de campo:

TAE

10,90% TAE
(con un tipo bonificado del 9,15%)

Plazo

Hasta 5 años

Condiciones

- ♦ Domiciliación nómina.
- ♦ Seguro vida.
- ♦ Seguro auto.
- ♦ Seguro de protección de pagos.
- ♦ Domiciliación de recibos
- ♦ Plan de pensiones.
- ♦ Tarjeta de crédito revolving con consumo de 1.500 euros al año.

- ♦ **Falta de información:** La falta de información previa a la firma **es una práctica habitual. No debemos firmar rápidamente el contrato en el mismo momento en el que nos lo ofrezcan. No firme ningún contrato sin comprenderlo perfectamente antes. Acuda a ADICAE antes de firmarlos, podemos enseñarle y explicarle las condiciones.**



SI TENGO PROBLEMAS DE PAGO, ¿QUÉ OPCIONES ME QUEDÁN?



Ante una posibilidad de impago, lo más importante es anticiparse. Cuando preveamos que, ante un cambio de nuestras circunstancias económicas o personales, podríamos dejar de pagar las cuotas de un crédito, tendremos que **dirigirnos a las entidades para negociar**. El objetivo será conseguir una modificación en las condiciones del crédito que nos permitan hacer frente al pago.

Aunque a veces no lo parezca, a las entidades les interesa que el consumidor pague sus deudas. **No está usted en desventaja, muestre su predisposición a negociar, pero no permita que las entidades le ninguneen y abusen de usted.**

Con esta actitud, conozca las condiciones de renegociación que le puede ofrecer la entidad financiera y, sobre todo, los riesgos de cada una de ellas:

LOS PELIGROS DE LA REFINANCIACIÓN:

En caso de impagos, una de las principales opciones que nos dará la entidad será la **refinanciación de la deuda**. Refinanciar significa, básicamente, ampliar el capital prestado en el importe que debemos y alargar el plazo de devolución. Si ya nos enfrentamos a un plazo de devolución largo, no será una buena opción. Tendremos que **conseguir alguna mejora adicional, como una reducción de los intereses a pagar, una carencia a bajo tipo de interés o incluso una quita de deuda**.



LA ARRIESGADA REUNIFICACIÓN DE DEUDAS:

Si además de algún crédito estamos pagando una hipoteca, nos puede ofrecer agrupar todas las deudas en esa misma hipoteca. Esta operación, llamada reunificación de deudas, supondrá cancelar los contratos de crédito (lo cual tiene un coste para el consumidor) y ampliar la hipoteca con el importe de los créditos agrupados en ella. Además, puede que incluso se amplíe el periodo de pago de la misma.

El resultado será que, aunque paguemos menos en la cuota mensual, al alargar el plazo acabaremos pagando más y, además, el impago podrá conllevar la pérdida de la vivienda hipotecada.



COMPRUEBE SI TIENE UN SEGURO DE IMPAGO:

Si tiene dificultades para pagar las cuotas de cualquier crédito (o de una hipoteca), compruebe si al contratarlo suscribió también un seguro de impago. Estos seguros se encargan de pagar las cuotas que usted no pueda abonar. Pero, normalmente, lo hacen durante unos meses. Por tanto, su cobertura puede quedarse corta si usted sigue sin poder pagar una vez que ha concluido el periodo establecido en el seguro.

CRITERIOS PARA PRIORIZAR PAGOS:

Cuando nos enfrentamos al pago de diversos préstamos personales, y ante una falta de entendimiento con las entidades acreedoras, tendremos que tomar decisiones sobre qué pagamos y qué no, dependiendo de las condiciones de cada deuda. Lo recomendado es atender a aquellas cuyo impago nos genere un mayor interés de demora.



**APRENDA
CÓMO GESTIONAR
EL ENDEUDAMIENTO**

Consígala en
www.adicae.net
o en cualquiera de nuestras sedes

¿CUÁLES SON LAS VÍAS DE RECLAMACIÓN?

Si ha tenido un problema derivado de un crédito contratado con una **entidad financiera**, el procedimiento de reclamaciones es el siguiente:

1ª) Reclamación ante el servicio de atención al cliente. Todas las entidades bancarias están obligadas a tener un servicio de atención al cliente al que hay que acudir con carácter previo, antes de poder presentar reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España. Si en la información de la entidad y en sus contratos no aparece su servicio de atención al cliente, consulte en la web del Banco de España (www.bde.es).

Si presentamos la reclamación presencialmente, debemos sacar doble copia de la reclamación: un ejemplar se lo quedará y el otro deberán sellarlo para que lo podamos guardar como resguardo de haber presentado la misma. Otra opción es enviarla por correo certificado con acuse de recibo.

El servicio de atención al cliente dispone de un plazo de dos meses para contestar.

2ª) Si transcurre el plazo de dos meses sin respuesta o recibiera una respuesta desfavorable, puede **reclamar ante el Banco de España**. Junto a la reclamación, acompañaremos el acuse de recibo o la copia sellada de la reclamación que interpusimos en primer lugar ante el servicio de atención al cliente de la entidad.

Si, por el contrario, el problema ha sido derivado de un crédito contratado con una **entidad no financiera** el procedimiento de reclamación será el siguiente:

En primer lugar hay que enviar una reclamación dirigida al servicio de atención al cliente de la empresa. En caso de que no tenga servicio de atención al cliente específico lo dirigiremos al domicilio social de la entidad. Si la respuesta no satisface nuestras exigencias podremos acudir al departamento de consumo de nuestra comunidad autónoma.



¿QUÉ OFRECEN AHORA LAS ENTIDADES BANCARIAS?

En ADICAE hemos analizado en nuestro estudio 'La realidad del crédito no hipotecario en España' las condiciones que están ofreciendo al consumidor las entidades. En la siguiente tabla podemos ver a título de ejemplo las condiciones de financiación para compra de automóvil que están encontrando los consumidores en algunas de las principales entidades bancarias.

ENTIDAD	INTERÉS	TAE	PLAZO	IMPORTE	CONDICIONES PARA LA BONIFICACIÓN DEL TIPO DE INTERÉS
ABANCA Préstamo Auto 24H	Entre el 9,95% y el 6,95%.	Entre el 14,41% y el 7,18% TAE	Hasta 10 años	Hasta 50.000 euros	- Nómina domiciliada de mínimo 600 mensuales. - Seguro vida. - Elegir entre: seguro de protección de pagos, seguro de hogar o seguro de auto. - Comisión de apertura: 75 €
BBVA Préstamo coche	Desde 6,50%	Entre el 12,33% y el 7,36%	Hasta 10 años	Hasta 75.000 euros	- Comisión de apertura: 2,30%. - Domiciliación de nómina de mínimo 1.000 €
Banco Santander Préstamo Auto	Entre 9,25% y 6,25%	Entre 10,31% y 7,05%	Hasta 8 años	Hasta 90.000 euros	- Comisión de apertura: 1,50% - Domiciliar nómina. - Domiciliar tres recibos trimestrales. - Tres usos de tarjetas de débito o crédito trimestrales
Banco Popular Préstamo auto	8,00% TIN	9,06% TAE	Hasta 8 años	Hasta 60.000 euros	- Comisión de apertura: 1,75% mínimo 120,20 € - Gastos de estudio: 90,15 €

Información obtenida en diciembre de 2015.

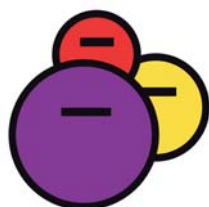
***Luche colectivamente con ADICAE en
defensa de sus derechos***

**CONOZCA SUS DERECHOS, Y RECLAME
CUANDO SEAN VULNERADOS**

***<http://blog.adicae.net/credito-justo>
#CréditoJusto***



CONSUMIDORES CRÍTICOS, RESPONSABLES Y SOLIDARIOS



ADICAE

Asociación de Usuarios de
Bancos, Cajas y Seguros