GUÍA PRÁCTICA

Educación financiera crítica para jóvenes



APRENDE A CONSUMIR BIEN... Y SIN DEUDAS

Controla tus gastos, evita los abusos bancarios y defiende tus derechos como consumidor

ADICAE
Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD
aecosan

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

Proyecto: "La educación financiera como herramienta clave para la protección de colectivos de consumidores vulnerables".

3
Lo importante es no pasarse:
Cómo planificar el gasto.

4
El consumo responsable.

6
Las comparaciones no siempre son odiosas.

8
Cómo defender tus derechos.

10
Finanzas inteligentes:
que no te cacen las deudas.

12
En busca de vivienda:
comprar o alquilar.

14
Creando un hogar.

D.L.: Z-1512-2016

Presentación

En ADICAE somos conscientes de que los jóvenes españoles encontráis muchos obstáculos para emanciparos. Factores económicos, sociales y culturales provocan que os independicéis a edades más tardías que en otros países de nuestro entorno.

Desde ADICAE, como asociación de consumidores y usuarios, entendemos que es muy importante que los jóvenes seáis conscientes de los gastos que debéis afrontar o de los contratos imprescindibles cuando queréis formar un hogar. Si un joven tiene en cuenta todo esto, podrá planificar sus gastos y practicar un consumo responsable que no comprometa su bienestar económico. Así evitará que, en su ansia por emanciparse, le ocurra todo lo contrario: que pierda independencia por consumir mal y endeudarse demasiado.

La educación financiera es imprecindible para que los jóvenes conozcáis y podáis defender vuestros derechos como consumidores. Por eso, en ADICAE fomentamos una cultura financiera responsable y crítica. Será la herramienta más útil para que los jóvenes hagáis frente a las prácticas abusivas de grandes empresas y entidades financieras. Unas prácticas que también frenan vuestra emancipación y vuestra independencia económica.

Consumir bien, de un modo responsable, y sin caer en las trampas del endeudamiento permitirá vuestra auténtica emancipación.

Manuel Pardos
Presidente de ADICAE



LO IMPORTANTE ES NO PASARSE: CÓMO PLANIFICAR EL GASTO

Si queremos que nuestro bolsillo no sufra, tenemos que partir de una base muy sencilla: con tus gastos, no te pases. Parece sencillo, ¿verdad?

Comprar por comprar, de forma impulsiva e inconsciente, hará que nuestra situación económica y, por tanto, nuestra calidad de vida, empeore.

Una forma de cuidar nuestro bolsillo y no gastar más de lo que nos podemos permitir es planificar el gasto.

Haz una lista con aquellos bienes o servicios que te interesan y asigna una cantidad a cada uno de ellos. Pero ten claro el precio real que puede tener y lo que estás dispuesto a pagar por cada cosa.

Debes tener presentes dos consejos:

a) No sobrepases el total de los ingresos que prevés tener.

b) Intenta dejar una parte sin asignar para destinarla al ahorro.

Si logras mantener estos planes, tus finanzas y tu bolsillo lo agradecerán.

EL CONSUMO RESPONSABLE: UN ELEMENTO BÁSICO PARA LA MEJORA DEL BIENESTAR

La responsabilidad en el ámbito del consumo es tan importante, o más, como en el resto de aspectos de nuestra vida. El consumo responsable significa elegir los productos y bienes utilizando criterios sociales (por ejemplo, que no se hayan producido en situación de explotación o por menores), ambientales (como que se hayan utilizado materiales reciclados y reciclables) y de necesidad (que no vayamos a dejar ese producto olvidado en el armario durante años). El consumo responsable se opone al consumismo: la tendencia a adquirir bienes de un modo casi compulsivo y sin tener en cuenta si realmente los necesitamos.

El poder de la ciudadanía en su papel de consumidor es realmente extraordinario. Tenemos que ser conscientes de que, al elegir unos productos u otros, podemos hacer presión para que las empresas se comporten de forma justa y ética.



Ventajas para el entorno y el bolsillo

Ser responsable en el consumo, consumir de un modo inteligente, tendrá consecuencias positivas para vuestro entorno: si, por ejemplo, elegimos productos en cuya elaboración no se haya dañado el medio ambiente, estamos fomentando un uso racional de los recursos.

Pero el consumo responsable también ayudará a que tus bolsillos no sufran.



Además, cuando consumimos responsablemente, mantenemos nuestra propia economía en un buen estado de salud. Consumir lo que de verdad necesitamos, y vamos a utilizar, evitará que malgastemos nuestro dinero y nos encontremos con situaciones difíciles en otros momentos.

El consumo responsable evita que caigamos en el consumismo, en la manía de adquirir bienes de un modo compulsivo.

CONSUMIR SIN DEUDAS

Quizás intentaremos solventar estas situaciones pidiendo créditos o endeudándonos, cuando ello no hubiese sido necesario de haber consumido de una forma responsable.

Consumir mal se convierte, por tanto, en un error aún mayor si nos obliga a caer en una gran trampa: el exceso de deuda.



¡COMPARA Y QUE NO TE ENGAÑEN!

Hay que admitirlo! A todas las personas nos ha pasado que, nada más salir de una tienda, hemos visto en la tienda de al lado el mismo producto un poco más barato que el que habíamos comprado.

Consumir de forma inteligente es un valor positivo. Y la base de la inteligencia está en la información. Una materia prima que hoy existe de forma abundante y a la que, con un poco de esfuerzo, podemos acceder.

Comparar nos ayuda a escoger mejor lo que compramos, y permite que ahorremos en cada compra un dinerillo que, a la larga, puede ser una cantidad considerable.

Pero comparar también puede hacer que compres un producto que, independientemente del precio, ofrezca prestaciones más adecuadas a lo que realmente necesitas. Existen productos que, aunque sean diferentes en algunas de sus características, pueden ser equivalentes para las funciones que tú quieres. Con ello, el gasto que realices puede resultar más adecuada, al comprar aquello que mejor se adapta a tus necesidades.

Nunca compres por impulso

Una compra por impulso es siempre un error. Comparar entre distintos productos y establecimientos te ahorrará dinero.

Si el impulso de comprar te obliga, además, a endeudarte, el error es doble: cargarás con algo caro y pagarás intereses.

Para comparar podemos utilizar diferentes métodos. Uno de ellos es recorrer todos los comercios y establecimientos y, libreta en mano, apuntar todos los precios de todos los productos, o de aquellos que nos interesen.

COMPARADORES *ON-LINE*

Las nuevas tecnologías nos lo hacen más fácil: gracias a internet, podemos ver precios de los mismos productos en diferentes establecimientos; o ver las características, y también precios, de diferentes productos que pueden resultar más o menos equivalentes.

Uno de los ámbitos donde esta práctica está más extendida es, por ejemplo, en el del turismo: disponemos de comparadores de precios ***on-line*** que nos ayudan a elegir vuelos, hoteles o coches de alquiler.

Es cierto que las comparaciones a veces son odiosas. Pero a la hora de consumir, nos pueden ser de mucha ayuda. Así que no lo dudes: ¡compara!



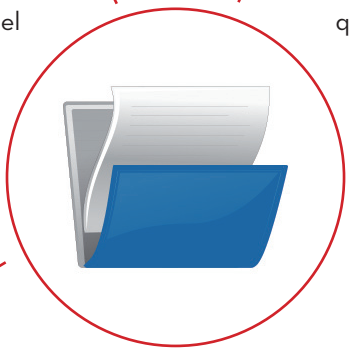
¿CÓMO DEFENDER TUS DERECHOS? PAUTAS Y HERRAMIENTAS

Como consumidores, tenemos una serie de derechos. Y las empresas y entidades financieras que nos ofrecen servicios y productos deben respetar esos derechos.

Para garantizar que estos derechos no quedan en papel mojado, ante cualquier señal de una posible vulneración, debemos hacer uso de los mecanismos que existen y evitar que ello ocurra.

PRESUPUESTO
El presupuesto que puedes solicitar, te informa sobre el servicio que vas a recibir.

JUSTIFICANTE/FACTURA
Indica lo que has comprado, cuánto has pagado y dónde, cuándo, cómo y quién lo hizo.



CONTRATO
Supone una serie de derechos y obligaciones que debes conocer.

PUBLICIDAD
No es mera propaganda que el anunciante pueda cumplir o incumplir cuando le venga en gana. A efectos legales, la publicidad también es un contrato.

GARANTÍA
Cuando adquiramos bienes de naturaleza duradera, deben entregarnos un documento de garantía.

TRES VÍAS PARA RECLAMAR

Si consideras que tus derechos como consumidor han sido vulnerados, puedes seguir diferentes caminos para defenderte:



RECLAMACIÓN ANTE EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Se realiza la reclamación por escrito y se envía por correo ordinario con acuse de recibo o por correo electrónico, del que se guardará una copia. La reclamación debe contener los datos personales del reclamante, los datos del reclamado, una breve descripción de los hechos y las pretensiones del reclamante.

El servicio de atención al cliente debe resolver en un mes.



RECLAMACIÓN POR VÍA ADMINISTRATIVA

Las Administraciones públicas pueden sancionar a las empresas que vulneren los derechos de los consumidores. Por esta vía no se puede exigir ningún tipo de pago por daños y perjuicios sufridos.

El primer paso es explicar la incidencia en las hojas de reclamaciones oficiales, que nos debe proporcionar la empresa. Estas hojas tendrán tres copias autocalcables: una para Administración, una para nosotros y otra para la empresa. El plazo para tramitar la reclamación depende de cada comunidad autónoma.



EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

El Sistema Arbitral de Consumo es una vía de resolución de conflictos rápida, eficaz, económica y extrajudicial. El consumidor puede utilizarla directamente, aunque es recomendable hacerlo tras haber reclamado al servicio de atención al cliente. La empresa reclamada debe estar adherida al Sistema Arbitral. Si no lo está, tendrá 15 días para aceptar o no la resolución mediante esta vía. Una vez aceptada, se intentará que las partes lleguen a un acuerdo. Si no se logra, se designará un árbitro. En el plazo de seis, el árbitro dictará una decisión o laudo, que será ejecutivo y vinculante.

FINANZAS INTELIGENTES: NO TE DEJES CAZAR POR LAS DEUDAS



Si queremos comprar algo, pero no tenemos el dinero suficiente, es posible pedir préstamos a bancos y entidades financieras. En este caso, hay que pensar si ese gasto es realmente necesario.

Préstamos personales. Se conceden a la persona, por lo cual respondes con tus bienes presentes y futuros. Y si no pagas, no dudes de que responderás. Exigen pocas garantías adicionales y se pueden usar para lo que se desee. Sus tipos de interés suelen ser bajos, entre el 6 y el 12 por ciento, por lo que estos préstamos se dirigen a clientes solventes. Las cantidades prestadas oscilan entre 10.000 y 15.000 euros, con distintos plazos de devolución.

Créditos al consumo. Su principal particularidad es que se destina a financiar la adquisición de un bien concreto. Su tipo de interés está en torno al 12 por ciento. Las cantidades oscilan entre 10.000 y 15.000 euros, con plazos superiores a cinco años para devolverlas. Se exigen pocos documentos para su formalización. A veces, las propias empresas donde compramos un producto logran hacer un negocio redondo al ofrecernos este tipo de créditos. Es muy habitual en las compras de coche. Suelen ser a tipo fijo y es

muy importante que el plazo no supere la duración del bien que adquirimos.

Créditos hipotecarios. Comprar una casa puede ser el gasto más elevado que hagamos en nuestra vida. El crédito hipotecario sirve para financiar la vivienda, con el correspondiente pago de comisiones e intereses. La garantía de que se va a devolver el dinero es la propia vivienda.

Este tipo de crédito ha dado lugar a numerosos dramas, cuando los bancos han desahuciado a muchas familias, sin importarles más que cobrar su deuda. En muchas ocasiones, se han vulnerado derechos fundamentales de los ciudadanos.

La TAE es el tipo que se paga de verdad

Si optas por contratar créditos rápidos, uno de los elementos en los que debes fijarte es la TAE (Tasa Anual Equivalente), que refleja todas las comisiones y gastos que realmente deben pagarse. En algunos de estos productos, la TAE puede dispararse por encima del 3.000% en cuanto el deudor comience a atrasarse en la devolución.

Créditos rápidos. En una situación de apuros económicos, podemos ser presa de entidades financieras que ofrecen cuantías pequeñas con flexibilidad en plazos de devolución. Estas entidades se conocen como "chiringuitos financieros". Exigen menos requisitos, pero la forma en la que se conceden y gestionan, de un modo muy rápido, dificulta el conocimiento de las condiciones y la información. Estos créditos tienen intereses muy elevados. El impago de una cuota genera una deuda mucho más alta, al provocar un efecto bola de nieve. Escapan del control del Banco de España. Ante cualquier dificultad, mejor explora otras opciones menos peligrosas.



Campañas agresivas, cláusulas abusivas, falta de educación financiera y unas leyes injustas han llevado a la ruina a muchas familias. Por todos estos motivos, hay que ir con pies de plomo en la contratación de cualquier crédito, analizar bien si tenemos capacidad para devolverlo y saber dónde está nuestro límite.



¡EN BUSCA DE LA INDEPENDENCIA! ¿COMPRO O ALQUILO?

Para emanciparnos, hay que analizar las posibilidades que existen. Pisos alquilados y, en ocasiones compartidos, o la compra de una vivienda son las principales opciones. Otras cuestiones que debemos valorar es si esperamos cambiar de ciudad o qué ingresos tendremos y podremos dedicar a la vivienda. En función de estos factores, podremos elegir lo mejor para nuestra situación económica y personal.

En España sólo están emancipados el 20% de jóvenes de entre 16 y 29 años, ya que es difícil lograr cierta independencia económica.

LA OPCIÓN DE COMPRA

Comprar significa adquirir una vivienda, de tal forma que adquieres todos los derechos sobre ella. Pero también todas las obligaciones, como los gastos vinculados a impuestos, las cuotas de comunidad, las reparaciones y derramas, entre otros gastos.

Existen las Viviendas de Protección Oficial (VPO), cuyo precio está limitado y, casi siempre, parcialmente subvencionado por la Administración pública. Para acceder a una VPO, existen unos requisitos: disponer de unos ingresos bajos o no poseer otra vivienda, entre otros.

La última ley de alquiler significa una pérdida de derechos del inquilino, dado que facilita el desalojo o permite actualizar la renta por encima del Índice de Precios de Consumo (IPC), entre otras cosas.

LA OPCIÓN DEL ALQUILER

Cuando alquilamos, la situación es diferente. Con esta opción se accede a una vivienda, pero por un tiempo determinado, acordado con el propietario, a cambio de una cantidad económica, es decir, una renta. También existe el alquiler de vivienda protegida, con unos rasgos especiales.

Bajo la figura del alquiler, las obligaciones económicas son las que se estipulan en el contrato, en relación al pago de otros conceptos, como impuestos (IBI) o tasas como la de basura. De estos pagos suele ser responsable el propietario, pero a veces se cargan sobre el inquilino.

Una opción muy utilizada por estudiantes, pero que se ha generalizado, es la de compartir piso. Se alquila una habitación, y se comparten los espacios comunes, como la cocina, el salón o el baño. Suele ser la opción más económica.

Las desventajas del alquiler son no lograr la propiedad de la vivienda, así como no poder realizar cambios o reformas al propio gusto, entre otras.

La realidad es que, a pesar de la crisis y de que siguen existiendo miles de viviendas vacías en nuestro país, muchas de las cuales son propiedad de los bancos, la emancipación continúa siendo un proceso difícil. Ello es el resultado de unas viviendas caras y de un mercado laboral basado en la precariedad, la temporalidad y los salarios bajos.

Deberíamos comenzar a exigir una legislación que se preocupe por las personas y no por los bancos, y que materialice, de verdad, el derecho a una vivienda digna que recoge la Constitución.

CREANDO UN HOGAR: ¿QUÉ PRODUCTOS Y SERVICIOS TENGO QUE CONTRATAR?

Cuando logramos emanciparnos, al comprar o alquilar una vivienda, iniciamos una nueva etapa. Y, con ella, nuevas responsabilidades y decisiones: qué muebles comprar o si pintamos las paredes. Pero existen otros bienes y servicios de contratación más complicada y donde los engaños están a la orden del día: agua, electricidad y telecomunicaciones.

Agua potable. Su suministro es competencia de los ayuntamientos, pero se gestiona de forma directa o mediante empresas concesionarias. Pagarás una tasa por el servicio de agua potable.

Algunas empresas que gestionan este recurso público no dudan en presionar para que la Administración imponga precios abusivos, o, incluso, realizar prácticas que rozan la ilegalidad, en su afán por obtener mayores beneficios a costa de un bien que es de todos y, además, necesario para la vida.



Para formalizar el contrato, hay que presentar una solicitud ante la entidad suministradora, que nos exigirá documentación sobre nuestros datos personales y sobre la vivienda.

Energía eléctrica. Los consumidores españoles son de los que más pagan por la energía de la Unión Europea, por culpa de una mala regulación. Sin embargo, este es un servicio imprescindible. Para contratarlo, deberás elegir una empresa comercializadora, y aportar documentación como el DNI, título de propiedad o contrato de alquiler, número de cuenta corriente y referencia catastral.



El agua y la energía eléctrica son considerados como Derechos Humanos, ya que sin ellos no es posible disfrutar de una vida digna. Y así lo reconoce Naciones Unidas.

Servicios de telecomunicaciones. Telefonía, fija o móvil, Internet o televisión por cable se han vuelto muy comunes en nuestras vidas. Podemos contratarlos por separado o hacerlo en un paquete que ofrecen las operadoras. En este caso hablamos de ofertas convergentes. Pero recuerda que este sector aglutina gran parte de las reclamaciones y quejas de los usuarios y consumidores, y seguro que no es por casualidad...

Estudia si conviene tener cada servicio por separado o un paquete, dependiendo del tipo de usuario que seas y de tus necesidades. Por lo general, las ofertas convergentes son más ventajosas económicamente, pero exigen mayores plazos de permanencia. Además, puede ocurrir que en realidad estemos pagando por un servicio que no necesitamos.

Atento al contrato

Vigila los contratos que firmes y si el servicio real que te dan es lo que has pactado con la empresa. Mantener los ojos bien abiertos te ayudará a evitar sobresaltos y escapar de malas prácticas con las que se ha engañado a tanta gente.

www.educacionfinancieracritica.org



ADICAE

Consumidores Críticos, Responsables y Solidarios

www.adicae.net