

CRÉDITO CON RESPONSABILIDAD



**Protege tus derechos
y los del colectivo de consumidores**

Subvencionado por:



AICAR ADICAE

Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de Aragón

aicar.adicae.net



**GOBIERNO
DE ARAGON**

¡NO DEJES QUE EL CRÉDITO SE CONVIERTA EN UNA TRAMPA!

Desde AICAR ADICAE **tenemos el doble objetivo**, por un lado **de informar y formar a los consumidores para que contraten con garantías y sabiendo lo que hacen y** por otro, de **promover la cultura del consumo responsable y crítico**.

Las Asociaciones de Consumidores debemos impulsar la creación de una red de colaboración entre organizaciones sociales para luchar contra las prácticas de las entidades financieras y empresas y conseguir medidas y soluciones que protegan al colectivo de los consumidores en un ámbito tan complejo y peligroso como es el del crédito.

Y es que cuando aún no nos hemos recuperado de los efectos de la crisis, crisis de la que los mayores responsables han sido las entidades financieras, los bancos vuelven a la carga ofreciendo y fomentando nuevamente la contratación de hipotecas y créditos a los consumidores y, de nuevo, sin control.

Por otro lado, **continúa sin regularse el funcionamiento de las empresas no financieras de crédito y de las empresas de recobros**, lo cual genera una gran indefensión en los consumidores.

Asimismo, no contamos con ninguna norma que limite de forma general los tipos de interés en los créditos por lo que **existe total libertad para las empresas y una gran inseguridad jurídica para el colectivo de consumidores**.

Frente a ellos, necesitamos informarnos y formarnos, pero siempre de forma crítica y solidaria con el doble objetivo siempre de protegernos a nivel individual y ayudar colectivamente al resto de consumidores a mantener esta misma actitud activa y crítica frente a los bancos y grandes empresas.



PRÉSTAMOS Y CRÉDITOS, ANTES DE CONTRATAR

→ **Antes de contratar un préstamo o de financiar una compra debemos:**

- Asegurarnos si necesitamos realmente el bien o servicio que vamos a adquirir y, en segundo lugar, si necesitamos financiar su compra o adquisición.
- **Entender las condiciones** de la financiación y el funcionamiento del préstamo o crédito.

En qué debemos fijarnos...

- Interés de aplicación (**T.A.E.**).
- **Plazo de devolución.**
- **Gastos y comisiones.**
- **Interés de demora y penalizaciones** en caso de impago.
- Seguros o **productos vinculados** que pueda conllevar su contratación.



Préstamo personal: una entidad financiera presta un dinero y a cambio el consumidor tendrá que devolver esa cantidad más los intereses en cuotas periódicas.

Crédito al consumo: vinculado de forma directa a una compra o a la contratación de un servicio, muchas veces se firma a través del empresario que vende el producto u ofrece el servicio o de la financiera con la que trabaja.

→ **Fíjate siempre en la TAE**

- Las entidades financieras **tienen que incluir siempre este Tipo de interés real anual** aunque a veces lo hacen en la letra pequeña de la publicidad.
- Normalmente el tipo que destacan es el TIN que no incluye ni comisiones ni gastos del crédito, ni muchas veces es anual.

No firmes ningún producto de financiación si no está seguro de sus condiciones. **Pide las condiciones financieras del préstamo y resuelve todas tus con AICAR ADICAE.**

PRÉSTAMOS PERSONALES, SÓLO SI SON NECESARIOS

Debemos ser previsores, no dejarnos llevar por impulsos consumistas y más, si para adquirir un determinado bien, debemos endeudarnos.

Para ello debemos partir de qué ingresos y gastos tenemos y qué capacidad de endeudamiento podemos asumir para evitar llegar a situaciones de sobreendeudamiento de las que puede ser muy difícil salir.

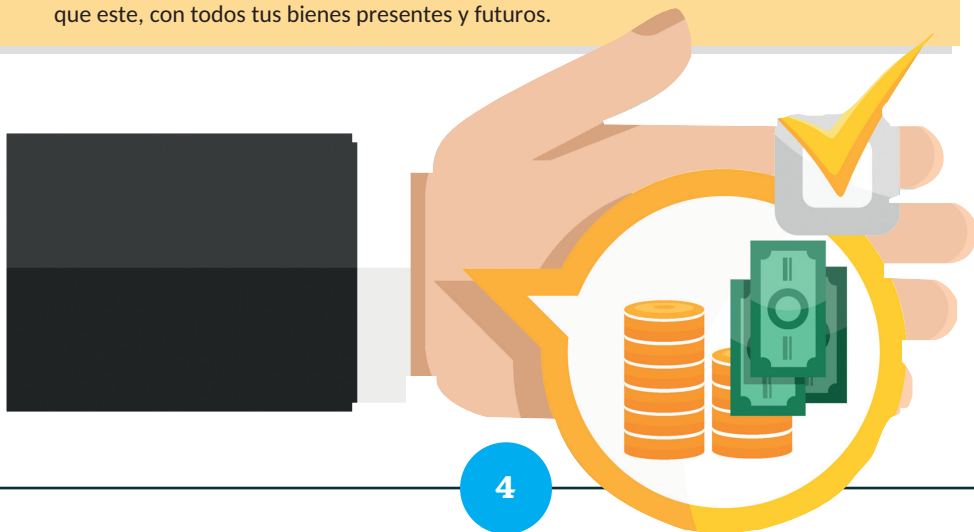
→ Algunos consejos...

- Mantén siempre que puedas una cantidad de dinero disponible para imprevistos
- No contrates préstamos o créditos cuyas cuotas superen el 30% de tus ingresos
- No solicites nunca un préstamo para pagar otro.

→ En qué debes fijarte al contratar un préstamo...

- **Importe** → pide sólo aquello que necesites.
- **Plazo** → siempre que el pago de la cuota resultante sea viable intenta que el plazo sea de la menor duración posibles.
- **Interés** → puede ser fijo o variable (referenciado a un índice de referencia como el euribor).
- **Posibles garantías** o avales adicionales exigidas por la entidad.
- **Imposición de seguros o productos vinculados** (tarjetas, planes de pensiones...).

Cuidado! Antes de avalar a un familiar piensa que vas a responder de la deuda en su totalidad de la misma forma que lo hace el titular del préstamo (el avalado) y, al igual que este, con todos tus bienes presentes y futuros.



CRÉDITOS AL CONSUMO, QUÉ DEBEMOS SABER

→ ¿Qué son los créditos al consumo?

- Son aquellos préstamos vinculados directamente a la compra de bienes.
- Es el empresario vendedor el que ofrece la financiación directamente al consumidor o a través de una financiera o entidad con la que trabaja.
- El importe financiado tiene que alcanzar al menos los 200 euros para considerarse crédito al consumo.

→ La Ley 16/2011 de Contratos de Crédito al Consumo...

- Regula el contenido mínimo que deben contener los contratos así como la publicidad de los mismos.
- Establece que la falta de obtención del crédito producirá la ineficacia del contrato, pudiendo el consumidor ejercer sus derechos de reclamación frente por los perjuicios que esta situación le hubiera ocasionados.
- Establece que los consumidores tienen frente a la entidad de crédito o empresario concedente del crédito, los mismos derechos que tendría frente al proveedor de los bienes y servicios adquiridos, siempre que:
 - Los bienes o servicios no hayan sido entregados en todo o en parte o no sean conformes a lo pactado.
 - Que el consumidor haya reclamado previamente frente al proveedor sin haber obtenido una solución.



¡Cuidado con la financiación a 0%! es habitual que las grandes empresas ofrezcan financiar compras de determinados bienes a “coste cero”. En estos caso no debes dejar de asegurarte de todas las condiciones del contrato y debes tener en cuenta que la financiera seguramente aprovechará para ofrecerte tarjetas o líneas de crédito adicionales ya que a partir de este momento pasas a ser también su cliente y contará con todos tus datos.

CONVIÉRTETE EN UN C RESPONSABLE Y SOLIDARIO CON E

Reclamando y participando activamente a través de una Asociación de Consumidores como AICAR-ADICAE podemos conseguir grandes cambios y mejoras en la protección de los derechos colectivos de los consumidores

➔ *No dejes de reclamar ante lo que considere un abuso...*

Lo primero es presentar un **escrito ante el Servicio de Atención al Cliente de la entidad** en el que expongas los hechos ocurridos y solicites la reparación del perjuicio causado.

- Adjunta copia de la documentación que pueda probar su reclamación.
- Recuerda identificarse correctamente con sus datos personales y tu dirección de contacto.

Puedes remitirlo por correo certificado con acuse de recibo o burofax o acudir a tu sucursal con el original y un copia para que desde allí remitan la reclamación. Exige que le sellen la copia de su reclamación.

Ante una respuesta negativa o si transcurren dos meses sin respuesta envíe un **escrito al órgano supervisor correspondiente**, en el caso de un problema con un préstamo o crédito concedido por una entidad financiera habría que acudir al Banco de España.

Recuerda adjuntar una copia de la reclamación enviada al Servicio de Atención al Cliente y el justificante de recepción (sello o copia del acuse de recibo).

¡Cuidado! Las entidades no financieras que ofrecen créditos rápidos o minicréditos no disponen de la supervisión del Banco de España por lo que no podremos dirigirnos a su Servicio de Reclamaciones en segunda instancia.



CONSUMIDOR CRÍTICO, EL COLECTIVO DE CONSUMIDORES



→ AICAR-ADICAE puede ayudarle a tramitar su escrito o aconsejarle a la hora de reclamar

Es importante ante un problema de consumo financiero acudir a una Asociación de Consumidores especializada, no sólo va a ayudarle a nivel individual también va a servir para que la Asociación conozca el problema y pueda tomar medidas a nivel colectivo que ayuden al resto de consumidores.

Recuerde que los problemas y abusos de consumo cometidos por los bancos no son nunca hechos aislados y frecuentemente son situaciones que afectan a miles de consumidores.

→ En caso de riesgo de impago o impago actual acude a tu sede de AICAR-ADICAE

Desde nuestra Asociación podemos ayudarte a mediar con la entidad una solución de pago o una reestructuración del préstamo.

Acude cuanto antes con la documentación para que podamos revisarla y aconsejarte sobre cómo reclamar o negociar una solución con la entidad.

COMISIONES

QUE PUEDEN CONLLEVAR LOS PRÉSTAMOS Y CRÉDITOS

Las comisiones pueden suponer un elevado coste que hay que tener en cuenta antes de contratar un préstamo o un crédito, no sólo debemos fijarnos en el tipo de interés. Intenta negociarlas siempre que puedas.

Comisiones antes de contratar...

→ **Comisión de estudio:**

- La puede cobrar el banco o financiera por las gestiones que realiza para valorar tu solvencia y la posible concesión de la financiación que pides.
- Suele ser un porcentaje del importe solicitado.
- Si finalmente la entidad no concede el préstamo no puede cobrarte, salvo que de forma previa se haya pactado que el consumidor asuma los gastos que pudiera conllevar esta valoración por la intervención de terceras personas o empresas.



→ **Comisión de apertura:**

- Por los trámites que la financiera debe realizar por la formalización y puesta a disposición del consumidor de los fondos prestados.
- Suele ser un porcentaje sobre la cantidad que se presta y se suele pagar de una vez tras la firma de la financiación.

Comisiones durante la vida del préstamo...

→ **Comisión de modificación de condiciones:**

- En caso de que el consumidor solicite algún cambio de condiciones y la entidad lo acepte.

→ **Comisión por cancelación anticipada:**

- Para créditos a consumidores no podrá superar el 1% del importe reembolsado anticipadamente si el crédito está referenciado a un interés fijo siempre que quede más de un año para finalizar la duración contratada ni el 0,5% cuando quedara menos de un año para finalizar el plazo pactado.

TARJETAS: CUIDADO CON LOS GASTOS Y ALTOS INTERESES

Sirven para disponer de dinero en efectivo a través de los cajeros o realizar compras en establecimientos y compras a través de Internet.

Tipos:

Tarjetas de DÉBITO: para poder hacer disposiciones es necesario haber depositado fondos en la cuenta que tiene que tener asociada.

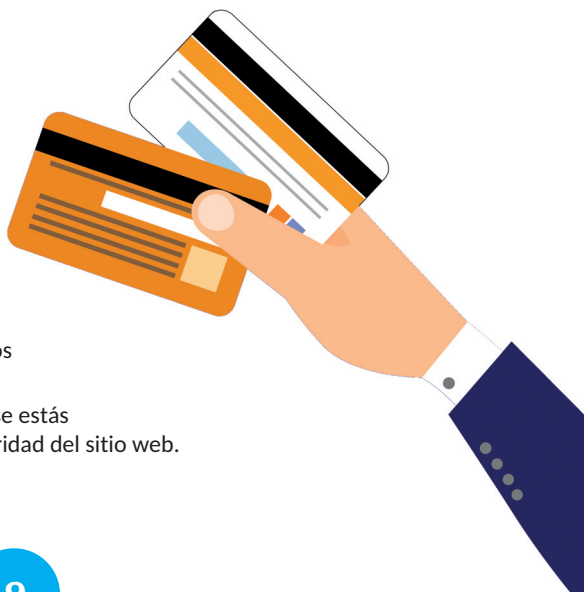
Tarjetas de CRÉDITO: permiten comprar o sacar dinero hasta cierto límite, sin necesidad de tener fondos en ese momento. Es una de las clases de financiación más caras que existen, puesto que las TAEs rondan el 20%.

Si no hay fondos, la entidad bancaria podría anticiparte la cantidad necesaria para realizar el pago con una tarjeta de débito, pero se producirá un descubierto en cuenta y tendrás que devolver el anticipo y abonar los correspondientes intereses, comisiones bancarias y gastos.

→ Precauciones en el uso de las tarjetas

Siempre que puedas, evita recurrir a las tarjetas de crédito y ordena a la entidad que establezca un límite en las compras y retiradas de efectivo por si en un momento dado fueras víctima de un robo o hurto.

- No lleves nunca el código PIN encima (memorízalo y destrúyelo) y asegurate de que nadie te ve mientras lo introduce en un comercio o cajero.
- Ten a mano siempre el número de comunicación de incidencias de tu tarjeta y comunica de inmediato a la entidad bancaria cualquier incidente.
- Revisa con periodicidad los movimientos de las extracciones con su tarjeta.
- No utilices la tarjeta por Internet si no se estás completamente convencido de la seguridad del sitio web.



TARJETAS DE CRÉDITO, EL GRAN NEGOCIO DE LA BANCA EXTENDIDO A TODO EL COLECTIVO DE CONSUMIDORES

Somos el país de Europa que lidera el número de tarjetas de crédito por habitante y superamos con creces también la media europea de los intereses que esta financiación conlleva.

No sólo los bancos se han apuntado al negocio de las tarjetas también prácticamente todas las grandes empresas ofrecen estos productos; lo que convierte a las tarjetas en el principal problema del crédito en nuestro país por sus condiciones y por su extensión.

Ten mucho cuidado... las TAES suelen superar el 20% y las entidades ofrecen cuotas mínimas con las que podemos tardar muchísimos años en amortizar el dinero utilizado.

Conforme vamos amortizando vamos teniendo nuevamente posibilidad de disposición por lo que son como una serpiente que se muerde la cola.

Y esto sólo respecto a los intereses ordinarios, en caso de impago los intereses de demora y la comisiones de reclamación de impagos puede ocasionarnos una deuda muchísimo mayor.

→ Si ya has contratado o has usado una tarjeta de crédito...

- Intenta a partir de ahora hacer el mínimo uso posible, sólo lo imprescindible y si no puedes financiarte de otro modo.
- Si tienes posibilidad intenta pagar lo máximo cada mes para amortizar más rápido la cuota pendiente. Si es posible, amortiza el importe pendiente en su totalidad y cancela el contrato. Cualquier préstamo personal que un banco pueda darte va a tener mejores condiciones que la tarjeta.



EVITA RECURRIR A CRÉDITOS RÁPIDOS Y MINICRÉDITOS

Ofrecen dinero rápido, pero se comercializan sin las mínimas garantías.

Los **créditos rápidos** son préstamos de importes bajos que se conceden de una manera “rápida” y que requieren para ello de muy poca documentación. En cuestión de minutos podemos tener el dinero en nuestra cuenta. Al contratarse casi siempre a distancia **no tenemos acceso a toda la información lo cual es muy peligroso** ya que incluyen TAES muy elevadas además de otros gastos y comisiones.

→ Minicréditos, una “estafa” consentida

¿Qué son los minicréditos?

Similares a los créditos rápidos por la inmediatez en la concesión, pero de menor cantidad y con unos intereses mucho más altos. Las **TAES** que implican **pueden superar el 3000%** aunque las empresas las justifican como comisiones o honorarios.

Se caracterizan por prever un plazo de devolución muy corto, a modelo de ejemplo:

Credito solicitado 75-750 €

Plazo 1 - 42 días

100 € a 30 días: 134 € TAE: 3.752%

Muchas veces ofrecen en primer préstamo de forma gratuita porque tiene en cuenta que el **consumidor volverá a solicitar otro crédito próximamente**. Lo más grave de estos créditos es que muchas veces las familias recurren a ellos para pagar recibos de suministros del hogar o para intentar llegar a fin de mes.

Otro problema son **los intereses de demora**, ya que **en apenas un mes de impago puede superarse el doble de los solicitado inicialmente**.

Además hay recordar que todas estas empresas no están sometidas a la ordenes de transparencia y a las circulares del banco de España por lo que la situación de los consumidores es de total indefensión.



<http://aicar.adicae.net>

DEFIENDE TUS DERECHOS

AICAR-ADICAE (c/ gavín, 12, local - Zaragoza)



D.L.: Z-1435-2017