

**ASESORAMIENTO
EN LA GESTIÓN
DE LA ECONOMÍA
DOMÉSTICA**

PRÉSTAMOS PERSONALES CON ENTIDADES BANCARIAS

PRÉSTAMOS PERSONALES CON ENTIDADES BANCARIAS

Un contrato de préstamo personal es aquel por el que una entidad financiera presta una cantidad de dinero al prestatario, el cual está obligado a devolverla con unos intereses y en un plazo determinado. Por lo general, para este tipo de financiación no suele hacer falta una garantía especial que responda por el importe prestado, sino que son los propios bienes del prestatario, presentes y futuros, los que pueden servir de garantía.

La compra de un vehículo, un pequeño capricho, un curso de formación, una reforma o un viaje son ejemplos de los usos más comunes de un préstamo personal. De hecho, los motivos son tan variados como las necesidades de los consumidores.



PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LOS PRÉSTAMOS PERSONALES DESDE EL PUNTO DE VISTA CONTRACTUAL. CAPACIDADES Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

Una de las características principales de los préstamos personales es que el acceso a este tipo de financiación es sustancialmente más fácil que otro tipo de productos, lo que hace que, en muchos de los casos, se contraten de manera impulsiva y con escasa reflexión sobre los compromisos adquiridos.

Los tiempos de tramitación de un préstamo personal son muy rápidos debido a que la entidad únicamente puede pedir datos de ingresos económicos del solicitante y, a lo sumo, una declaración jurada de patrimonio. Otro factor que agiliza sustancialmente la tramitación es que no se compromete ningún bien de forma específica como garantía.

Sin embargo, ha de tenerse en cuenta que los tipos de interés, por el contrario, sí son mayores que en otras fórmulas de financiación.

El crédito al consumo es el tipo de préstamo personal más común, hasta el punto de tener una regulación específica, la Ley de contratos de créditos al consumo. Esta norma excluye, entre otros, los créditos inferiores a 200 euros, los de arrendamiento financiero, los contratos en forma de facilidad de descubierto, los libres de intereses y gastos, así como aquellos que tuvieran un plazo de reembolso inferior a los 3 meses, además de aquellos en los que se entregase un bien material como garantía.



INFORMACIÓN ESENCIAL QUE EL USUARIO DEBE TENER CON ANTELACIÓN A LA CELEBRACIÓN DEL CONTRATO.

El prestamista deberá facilitar de forma gratuita y con la debida antelación a que el consumidor asuma cualquier obligación, a través de un contrato en papel o en cualquier otro soporte duradero, la información que sea precisa para comparar las ofertas y poder adoptar una decisión informada. Para ello, existe un modelo normalizado para todos los países de la Unión Europea, lo que permite al consumidor comparar con mayor facilidad la oferta de las distintas entidades.

La información precontractual deberá contener como mínimo:

- El tipo de crédito.
- La identidad y el domicilio del prestamista, e intermediario, si lo hay.
- El importe total del crédito.
- Las condiciones de disposición de fondos.
- La duración del contrato.
- El tipo de interés y las condiciones de aplicación de éste.
- La tasa anual equivalente (TAE) y el importe total adeudado por el consumidor, con la aportación de un ejemplo representativo que incluya todas las hipótesis utilizadas para calcular la tasa.
- El importe, el número y la periodicidad de los pagos que deberá efectuar el consumidor.
- Los gastos de mantenimiento, los relativos a la utilización de un medio de pago, los de disposición del crédito, así como cualquier gasto derivado del contrato de crédito y, en su caso, la existencia de costes adeudados al notario por el consumidor al suscribir el contrato de crédito.
- Los servicios accesorios al contrato de crédito, seguros, etc.
- El tipo de interés de demora y los gastos por impago cuando procedan.
- Advertencia sobre las consecuencias en caso de impago.
- Las garantías exigidas, si las hay.
- La existencia o ausencia de derecho de desistimiento.
- El derecho de reembolso anticipado.

CONSEJOS Y RECOMENDACIONES AL CONSUMIDOR.

Es importante que antes de llevar a cabo la contratación de un préstamo personal valoremos detenidamente la necesidad de este producto financiero. A pesar de su facilidad, debemos evitar la contratación impulsiva de este tipo de productos.

La oferta existente en el mercado es muy amplia y variada. Hoy en día disponemos de mayor facilidad para solicitar y contrastar información que nos permita **comparar las condiciones de las distintas entidades** financieras. La Información Normalizada Europea de los Créditos al Consumo, y su modelo estandarizado que recoge las condiciones principales del crédito, facilitan la comparación a los consumidores.

Debemos estudiar detenidamente el **coste total del crédito**, incluyendo no sólo intereses, sino también los gastos y comisiones. En este sentido

debemos analizar si el importe de la operación es acorde con nuestras necesidades y posibilidades.

Con respecto a la duración del préstamo hay que tener muy presente que, a mayor duración del plazo, el importe de las cuotas a pagar será menor, pero los intereses serán mayores.

No podemos obviar la inclusión de **otros productos** como la contratación de seguros, tarjetas, domiciliación de recibos y nóminas etc, los cuales pueden conllevar una oferta comercial por parte de la entidad, en forma de un tipo de interés más ventajoso. A este respecto debemos ser conscientes de que este hecho incluirá la formalización de otros contratos distintos del de préstamo, con sus correspondientes derechos y obligaciones.

No obstante, si se va a contratar un préstamo personal es muy recomendable recibir **asesoramiento** previo, para lo cual se puede acudir a los servicios de consumo de su lugar de residencia.



PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR Y DE LA ENTIDAD UNA VEZ FIRMADO EL CRÉDITO.

Normalmente los préstamos personales no van asociados a una finalidad concreta, pero en el caso de los créditos al consumo, si se ha establecido dicha finalidad, el importe deberá destinarse para la misma.

Asimismo el consumidor tiene la obligación de informar los cambios de estado civil, domicilio y de su situación financiera, si así se ha reflejado en el contrato.

La obligación principal del prestatario o deudor es la de devolver el importe solicitado bajo préstamo en la forma y plazos suscritos mediante las cuotas pactadas, así como el pago de los intereses y comisiones. Las cuotas y su periodicidad dependen de lo acordado aunque, generalmente, suelen ser mensuales y constantes. Puede haber un periodo inicial de carencia en cual no se devuelve capital.

Ante una situación de incumplimiento en el compromiso del pago de las cuotas, el consumidor se verá obligado a pagar los **intereses de demora** según las condiciones contractuales. Si además el impago se alarga o es definitivo, la entidad prestamista puede ejercer su derecho a la recuperación de las cantidades prestadas según la Ley de Enjuiciamiento Civil. En este sentido debemos tener en cuenta que el consumidor, debido a la condición del préstamo personal, responderá con sus bienes presentes y futuros, lo que puede conllevar **embargos**.



DERECHO DE DESISTIMIENTO.

Este derecho consiste en la facultad del consumidor de dejar sin efecto el contrato, para lo cual debe comunicarlo a la otra parte en un plazo de catorce días naturales, desde la suscripción del contrato o en la fecha en la que se reciban las condiciones de éste si ha sido posterior.

Cuando sea aplicable, debe venir reflejado en la información precontractual preceptiva. Para ejercer este derecho no es necesario indicar motivo alguno.

Debe hacerse por escrito y es necesario dejar constancia de la petición.

El derecho de desistimiento no conlleva penalización ni compensación alguna, pero deberá pagarse al prestamista el capital e interés acumulado sobre éste entre la fecha de disposición del crédito y la fecha de reembolso del capital.

INFORMACIÓN SOBRE TIPOS DE COMISIONES.

Tipos de comisiones:

- Comisión de estudio: correspondiente a las gestiones de análisis de verificación de solvencia, que no puede cobrarse si el préstamo no es concedido. Suele tratarse de un porcentaje del importe del préstamo.
- Comisión de apertura: destinada a sufragar los trámites del prestamista de cara a la formalización del préstamo. Suele corresponder a un porcentaje del importe del préstamo.
- Comisión de modificación: aplicable a los cambios que puedan efectuarse sobre el contrato, una vez firmado, a petición del consumidor y siempre y cuando sean aceptados por el prestamista.
- Comisión de cancelación y/o reembolso anticipado: no será superior al 1% del importe reembolsado, si el periodo de reembolso restante es mayor de 1 año; en caso de ser inferior no puede ser superior al 0,5%.
- Comisión por reclamación de cuotas impagadas: aplicable en caso de impagos y cuyo importe debe estar contemplado en el contrato.

CLÁUSULAS ABUSIVAS: QUÉ SON Y CUÁLES SON LAS MÁS HABITUALES.

Se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquéllas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor

y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato.

En este sentido debemos prestar especial atención a cláusulas de interés de demora excesivo, las de resolución anticipada del préstamo por impago de una cuota, las cláusulas limitativas al derecho de reembolso anticipado, las de exoneración de responsabilidad del prestamista y la cesión del préstamo sin notificación.

Frente a cualquiera de estos supuestos se puede presentar la oportuna reclamación.

Derechos de los consumidores

Los consumidores tienen derecho:

- A recibir con antelación a la celebración del contrato, la información anteriormente reseñada.
- A disponer del importe del préstamo en el momento acordado.
- A solicitar una oferta vinculante.
- A ejercer el derecho de desistimiento cuando proceda.
- A recibir una copia del documento del contrato, además de los correspondientes justificantes de pago, extractos de movimientos y documentos de liquidación.
- A conocer las deudas contraídas con las entidades financieras y de crédito.
- A anticipar cuotas o cancelar anticipadamente el préstamo. Si el consumidor lo considera oportuno puede alterar la devolución del préstamo a través de cuotas anticipadas, pudiendo incluso efectuar una cancelación total, siempre y cuando venga reflejado en las condiciones contractuales suscritas.

CONTRATACIÓN DE PRÉSTAMOS “ON LINE”.

En caso de que el contrato de préstamo se realice por vía electrónica tendrá todos los efectos previstos en nuestro ordenamiento jurídico. Además de lo recogido en la normativa en relación con la información previa a la celebración del contrato, según la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información, el prestador tiene la obligación de poner a disposición del destinatario, antes de iniciar el procedimiento de contratación y mediante técnicas adecuadas al medio de comunicación utilizado, de forma permanente, fácil y gratuita, información clara, comprensible e inequívoca sobre los siguientes extremos: los trámites que deben seguirse para celebrar el contrato, si el prestador va a archivar el documento electrónico en que se formalice el contrato y si éste va a ser accesible, los medios técnicos que pone a su disposición para identificar y corregir errores en la introducción de los datos, y la lengua o lenguas en que podrá formalizarse el contrato.

La obligación de poner a disposición del destinatario la información referida en el párrafo anterior se dará por cumplida si el prestador la incluye en su página web o sitio de Internet en las condiciones señaladas.

El prestador no tendrá la obligación de facilitar la información señalada en el apartado anterior cuando los contratantes lo acuerden o uno de ellos no sea consumidor final ó el contrato se haya celebrado exclusivamente mediante intercambio de correo electrónico u otro tipo de comunicación electrónica equivalente.

La legislación establece que las comunicaciones electrónicas deberán ser claramente identificables como tales y que también debe serlo la persona física o jurídica en nombre de la cual se realizan.



CÓMO RECLAMAR Y ANTE QUÉ ORGANISMOS.

Ante cualquier problema con un préstamo personal puede acudirse a los servicios de consumo de su lugar de residencia.

No obstante, debe saber que las entidades financieras tienen la obligación de disponer de hojas de reclamaciones para los consumidores. Para ejercer sus derechos únicamente tiene que solicitar el formulario oficial, proceder a su cumplimentación y hacer llegar el ejemplar para la “Administración” al servicio de consumo de su lugar de residencia, junto con toda la documentación que sea de interés para la tramitación del expediente.

Conforme a las directrices del Banco de España, deben tener obligatoriamente un servicio especializado de atención al cliente que reciba y resuelva las quejas y reclamaciones que se les presenten. Las entidades que formen parte de un grupo bancario podrán disponer de un único servicio para todo el grupo.

¿Cómo acceder al servicio de asesoramiento en la gestión de la economía doméstica?

Este folleto forma parte de una serie de materiales divulgativos del programa de Asesoramiento en la Gestión de la Economía Doméstica. Si desea obtener asesoramiento personalizado debe solicitar cita previa a través del sistema corporativo de citas del Ayuntamiento de Madrid, utilizando uno de los canales siguientes:

- Internet: www.madrid.es/citaprevia
- Teléfono: 010-Línea Madrid (915 298 210 si llama desde fuera de Madrid).
- Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid.
- Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC Central). Príncipe de Vergara 140, 28002 - MADRID.

Horario de atención

Lunes a viernes laborables en horario comprendido entre las 9 y las 14 horas.

El Programa de Asesoramiento en la Gestión de la economía doméstica cuenta también con un especial informativo en la página web del Ayuntamiento de Madrid, www.madrid.es/consumo donde puede encontrar diversos materiales divulgativos y una herramienta de cálculo que le servirá de apoyo para la confección de su presupuesto.