

REVISTA n°6. 2009

REVISTA

**K**ontsumo

ALDIZKARIA

El tema es...

El gasto con criterio responsable.

## El gasto con criterio responsable

Nuestra era dorada del consumo y del bienestar se ha visto ensombrecida por una situación de crisis mundial que ha "pillado por sorpresa" a gran parte de la población. Ahora más que nunca existe la necesidad de realizar una correcta previsión y control del gasto, ya que, con crisis o sin ella, la vida sigue su curso normal...

*La familia Zárate está formada por José Luis (el padre), Eva (la madre), Ane (la hija mayor) y los mellizos Xabi e Iker.*

*Es sábado por la tarde y toda la familia ha decidido ir al centro comercial de las afueras de la ciudad a hacer la compra semanal.*

*Ya en el supermercado los mellizos cogen constantemente todo lo que les apetece y lo meten en el carro, hecho que colma la paciencia de Eva ya que no le parece normal que a sus hijos "todo se les antoje".*

*Cuando pasan por caja y toca pagar, Eva y José Luis deciden que la próxima vez llevarán una lista para comprar única y exclusivamente aquello que realmente necesiten, y harán ver a los gemelos el gasto de más que conlleva una compra innecesaria.*

*Después de guardar todo en la furgoneta, deciden darse un paseo por el centro*

*comercial. De repente, Xabi e Iker se paran delante de la tienda de electrónica e intentan convencer a su padre y a su madre de lo buena y divertida que puede llegar a ser la consola del escarparte, que además está de oferta. Ven que dentro de la tienda hay una consola donde se puede jugar una partida a un juego de tenis, y dejándose guiar por el entusiasmo de sus hijos, al final deciden entrar a ver las prestaciones que ofrece la consola.*

*Tras jugar un rato, Eva y José Luis creen que la adquisición de la consola puede ser una buena forma de hacer actividades en familia así que, finalmente, deciden comprarla. Sin perder un solo minuto, se encaminan a su hogar, para disfrutar de su compra.*



## El gasto con criterio responsable

A la hora de hacer una compra responsable, hay una serie de criterios que se deben tener en cuenta:

- Elaborar una lista de la compra con los productos que realmente se necesitan para no hacer compras impulsivas.
- Conocer el presupuesto con el que se cuenta para ceñirse a él y no realizar compras innecesarias.
- Dentro del presupuesto, planificar cuáles son gastos fijos, cuáles esporádicos y cuáles imprevistos, ya que ayudará a controlar la economía a medio y largo plazo.
- El presupuesto debe ser realista y no convertirse en una declaración de voluntad o un simple listado de gastos fijos, tal y como sucede a menudo. También debe ser personalizado y debe adaptarse a la situación, a los ingresos y a los hábitos de gasto de quien lo realiza.



*Al llegar a casa la familia Zárate ve que el buzón está a rebosar: facturas, publicidad... Vacían el buzón y suben en el ascensor. Eva abre la carta de la compañía del gas y cuál es su sorpresa cuando ve que, una vez más, el gasto es excesivo. Casi sin darse cuenta, comienza a pasar por su cabeza el uso que su familia hace del gas....*

*La que más gasta, sin dud,a es Ane, con sus duchas de 30 minutos, pero José Luis tampoco ayuda encendiendo la calefacción desde primera hora de la mañana. Los gemelos no se quedan atrás: cada día, después de sortear a quién le toca fregar los platos, a ninguno se le ocurre regular la temperatura del agua para conseguir un uso eficiente.*

*Eva decide tomar cartas en el asunto y convence a la familia para que entre todos tomen una serie de medidas que reduzcan todos esos gastos tan elevados en consumo de energía.*

Con el fin de controlar el gasto de las facturas, se debe tener en cuenta que:

- La calefacción y el sistema de agua caliente puede suponer hasta el 30% del gasto energético de un hogar.

## El gasto con criterio responsable

- Las instalaciones centrales colectivas son sistemas más eficientes energéticamente que las individuales ya que consumen menos energía.
- El sistema de calefacción más eficiente es el de caldera acompañada de radiadores de agua.
- Por lo general, la temperatura de confort en un hogar oscila entre los 19º y los 21º.
- La ducha gasta menos agua que el baño y aún menos si se utilizan cabezales de ducha de bajo consumo.
- Se debe controlar el tiempo que se pasa bajo el agua, cerrando el grifo al enjabonarse.
- Siempre que sea posible lo mejor es utilizar la luz natural. Es ecológica y gratuita.
- Se deben apagar las luces siempre que se abandone una estancia.
- Es bueno apostar por los electrodomésticos y aparatos eléctricos de bajo consumo: elegir los de la calificación "A", gastan menos electricidad y por lo tanto permiten ahorrar un dinero.

*Entre las cartas que Eva ha abierto, además de las facturas del gas, electricidad y agua, se encuentran las de los avisos de cobro de los siguientes plazos de los dos préstamos que tienen: el hipotecario, que han contratado para poder pagar su vivienda, y el personal, para cambiar de coche.*



*José Luis comenta que ha visto en la televisión que hay entidades que pueden reunificar los préstamos para pagar menos dinero mensualmente. A priori, a Eva no le parece mala idea, pero considera que deben informarse un poco más antes de dar este paso. Se acuerda de que su tía Begoña ya pidió hace un año una reunificación de créditos y deciden consultarle.*

*Begoña les comenta que no le ha salido rentable ya que es un producto a largo plazo por el que ha terminado pagando más dinero, sin contar con los costes de la operación. Tras analizar la oferta detenidamente, José Luis y Eva deciden no contratar este servicio.*

## El gasto con criterio responsable

En cuanto a la contratación de los préstamos, se debe tener en cuenta que:

- Los préstamos al consumo son productos de interés elevado. Antes de adquirirlos se debe evaluar en qué medida se incrementan los gastos fijos.
- Las condiciones que establecen las entidades financieras se pueden revisar: aplazamiento de pagos, cancelaciones...
- Para comprar servicios financieros es importante tener en cuenta la T.A.E. (Tasa Anual Equivalente).
- La reunificación de créditos es la fusión de varios créditos en uno hipotecario que aplaza el pago de las deudas.
- Dicha reunificación la ofrecen tanto las entidades financieras como las agencias intermediarias que gestionan la deuda. Las agencias intermediarias no están sujetas al control del Banco de España ni a la normativa de las entidades financieras, por lo que no cuentan con las medidas protectoras del mercado bancario para una mayor protección de su clientela.

Antes de contratar una reunificación de deudas, hay que tener en cuenta:

- Las altas comisiones que cobran las agencias o empresas que cobran la deuda.

- El plazo durante el que se va a estar pagando el crédito, ya que cuanto más amplio sea, más intereses habrá que pagar.
- Los gastos totales de la operación de reunificación.

*Los mellizos están a punto de cumplir los 12 años, y la familia tiene ya decidido cuál va a ser su regalo de este año: un móvil para cada uno. Las dudas surgen desde el primer momento, ya que no saben por qué aparato decantarse y qué compañía contratar. Ane, José Luis y Eva ya tienen móviles propios, todos ellos con la misma compañía, pero el gasto de las facturas es muy superior a lo que les gustaría, por lo que este puede ser el momento de comparar los precios entre distintas compañías. Por otro lado está el tema del aparato. Eva y Jose Luis quieren regalarles uno sencillo, que les permita estar en contacto pero ellos quieren uno de última generación, con las mejores prestaciones.*



## El gasto con criterio responsable

*Aprovechando la visita a las distintas compañías para la contratación del móvil, han consultado las tarifas de ADSL para poner Internet en casa. Ya estaban valorando desde hace un tiempo la posibilidad de poner Internet, para ayudar a Ane en los trabajos de clase y para que José Luis, que tiene un hermano en Argentina, pueda hablar más a menudo con él. Internet le permitirá estar en contacto con su hermano sin tener un gasto tan elevado de teléfono.*

A la hora de elegir el aparato de telefonía móvil, siempre se debe optar por aquel que mejor se ajuste a nuestras necesidades, sin caer en las tentaciones que nos oferta la publicidad.

En cuanto a la elección de la compañía, hay varios puntos que se deben considerar:

- Hay que informarse de los servicios y prestaciones de cada operadora. Para ello, se analizarán los folletos y las tarifas de las operadoras, así como la publicidad. Se debe pedir siempre presupuesto antes de comprar o contratar.
- Una vez se haya elegido una compañía concreta, antes de firmar ningún contrato hay que leerlo con detenimiento y prestar atención a las cláusulas y a la letra pequeña. Además se deben solicitar y guardar los contratos y los recibos.

- En cuanto al cambio de compañía de telefonía móvil, existe el derecho a la portabilidad, pero no debemos olvidar la duración del contrato de permanencia que hayamos firmado con la compañía anterior.

Otros puntos que se deben considerar son:

- Para poder reclamar, se debe guardar siempre la factura o ticket.
- Conviene conocer los derechos que asisten a las personas usuarias de telefonía.

*Con todo esto Eva y José Luis deben apretarse más el cinturón y deciden tomar otra serie de medidas de ahorro, empezando por el transporte.*

*Eva conduce 30 minutos al día para ir a trabajar a un polígono cercano a la ciudad y come en casa antes de volver a trabajar por la tarde. José Luis trabaja a 20 minutos de casa, pero también utiliza el coche por comodidad.*



## El gasto con criterio responsable

*Eva ha utilizado Internet para consultar páginas donde la gente comparte coche para ir a sus puntos de trabajo o estudio y ha conseguido contactar con otras 3 personas que tienen su mismo horario en el mismo polígono. Ahora se turnan cada semana para llevar el coche, por lo que el gasto de gasolina se ve reducido en un 75%.*

*José Luis aparca el coche y decide ir andando al trabajo.*

Las medidas de ahorro que se pueden tomar con respecto al transporte son varias:

- Utilizar el transporte público para desplazarse.
- Compartir el medio de transporte con otras personas que hagan el mismo trayecto y coincidan en los horarios.
- Utilizar otros medios, como andar o desplazarse en bicicleta.

*Pasados unos meses y gracias a las medidas adoptadas, la familia Zárte llega más desahogada a fin de mes. Eso sí, no bajan la guardia y toda la familia controla su gasto día a día.*



REVISTA n°6, 2009

REVISTA

**K**ontsumo

ALDIZKARIA

Te puede pasar a ti



# Te puede pasar a ti

Cuando contratamos o adquirimos bienes y servicios es habitual que el establecimiento al que se acude ofrezca, además de los métodos tradicionales de pago como son al contado o mediante tarjetas, otras facilidades de pago como créditos financiados gratuitos o no. Estos métodos de financiación, se realizan con entidades bancarias que elige el propio establecimiento, no la persona consumidora, y cuyas condiciones en muchos casos se desconocen y pueden acarrear problemas posteriores.

Ésto es lo que ocurre en el caso que se muestra a continuación:

## *EXPOSICIÓN DEL CASO*

La persona reclamante acuerda con una academia de enseñanza la asistencia a clases de idiomas.

Los contratos se deben firmar delante del personal de la academia, que informa a la persona reclamante de las condiciones del curso, de su coste total y de que debe abonarse en su integridad el precio del curso antes del inicio de las clases.

En cuanto a los métodos de pago del curso, puede hacerse bien bajo pago al contado o financiación bancaria, o bien a través de un crediestudio que ofrece una entidad financiera mediante la aca-

demia. Tras la firma del contrato por parte de la persona reclamante, la entidad financiera ingresa el importe del préstamo en la cuenta de la academia.



La persona reclamante elige la opción de la financiación, por lo que para poder matricularse, formaliza dos contratos diferentes, uno relativo al curso con la academia de enseñanza, y otro de préstamo con la entidad financiera para la obtención del crediestudio.

# Te puede pasar a ti

A mitad del curso la academia anuncia el cese de la prestación del servicio, por lo que no puede seguir ofreciendo las clases y demás servicios pedagógicos según lo contratado.

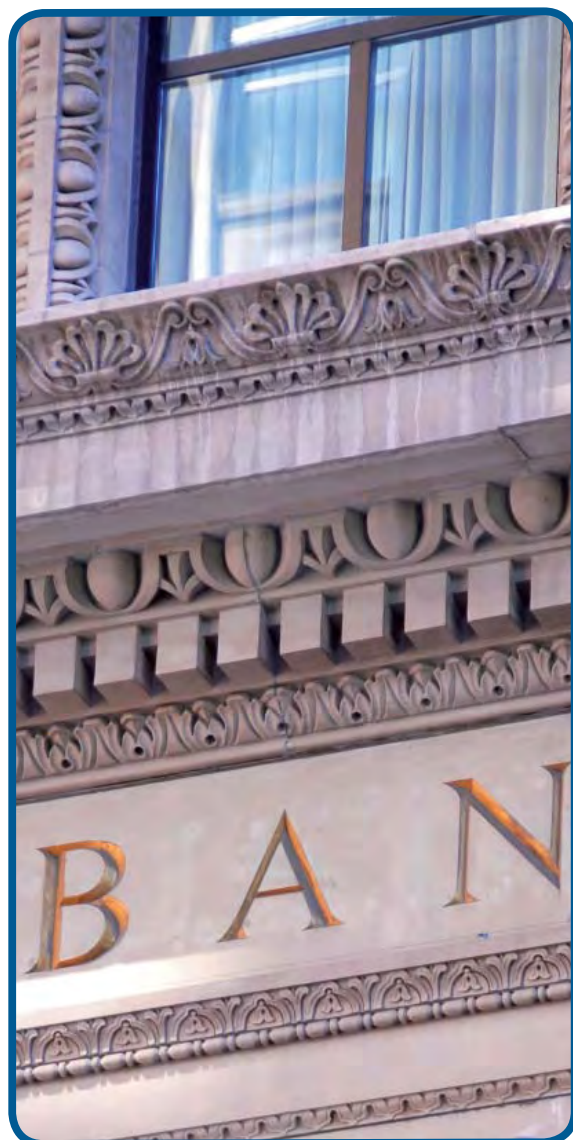
La persona reclamante, ante la imposibilidad de concluir el curso que había contratado y pagado, presenta una demanda ante la entidad financiera para que le sean devueltos los pagos de la parte del curso no prestado.

La entidad financiera se opone a la demanda alegando que los créditos concedidos al alumnado quedan exentos de intereses y por tanto, excluidos del ámbito de aplicación de la Ley de Crédito al Consumo.

## RESOLUCIÓN

La sentencia judicial declara que el contrato de financiación vinculado al de enseñanza no es eficaz, ya que, con arreglo al artículo 15 de la Ley de Crédito al Consumo, al no cumplir la academia con el contrato de enseñanza, también es ineficaz el contrato destinado a su financiación siempre que se den estos casos:

- Que entre la academia de idiomas y la entidad financiera exista un acuerdo previo por el que la entidad financiera pueda ofertar préstamos a la clientela de la academia.
- Que la persona consumidora obtenga el préstamo una vez exista el acuerdo entre la academia de idiomas y la entidad financiera.
- Que la persona consumidora haya concertado el contrato de préstamo con una entidad que no sea la academia de idiomas.



# Te puede pasar a ti

Según este artículo de la Ley de Crédito al Consumo, no se le pueden exigir a la persona consumidora las cuotas derivadas de los préstamos que se hubieran abonado a partir del mes del cese de las actividades de enseñanza.

La sentencia condena a la entidad financiera a devolver a la persona demandante toda cantidad pagada a partir del cese de la impartición de las clases.



Esta sentencia pretende, por una parte, resolver por incumplimiento el contrato de formación entre la academia de idiomas y el alumnado afectado; y por otra parte, y como consecuencia de esta resolución, determinar la vinculación entre el contrato de formación y el de financiación, para de esta forma y en aplicación del artículo 15 de la Ley de Crédito al Consumo, declarar resuelto el crédito con las entidades financieras.

Además, cuando el mismo caso afecte a más de una persona, como es este caso concreto, es conveniente unificar fuerzas y acudir a las Oficinas Territoriales de Gobierno Vasco, a las OMICs, o a una Asociación de personas consumidoras y usuarias, para que representen los intereses colectivos de las personas consumidoras, sin perjuicio de las reclamaciones que estimen conveniente realizar ante la Administración de Justicia.

REVISTA n°6 2009

REVISTA

**K**ontsumo

ALDIZKARIA

Tienes derecho a...

# Tienes derecho a...

Hoy en día muchas personas viven endeudadas o "hipotecadas" aplazando así gran parte de sus pagos y dando especial relevancia a las entidades bancarias en la gestión de sus recursos económicos.

En estos casos se deben evitar, en la medida de lo posible, riesgos innecesarios.

Los derechos y precauciones que aparecen a continuación tienen que ver con todos los aspectos que pueden interferir en nuestra economía doméstica y en la relación con las entidades bancarias:

## \*\*Derechos en el proceso de contratación de un servicio bancario:

### *Derechos ANTES de contratar un servicio bancario:*

■ Recibir información sobre las tarifas de comisiones bancarias, los gastos que se pueden cobrar y las normas de valoración de la entidad de crédito. Esos datos deben estar registrados en el Banco de España y las entidades no podrán exigir a la persona consumidora y usuaria importes superiores a los notificados, o cobrar por conceptos no incluidos en ellas, salvo excepciones puntuales.

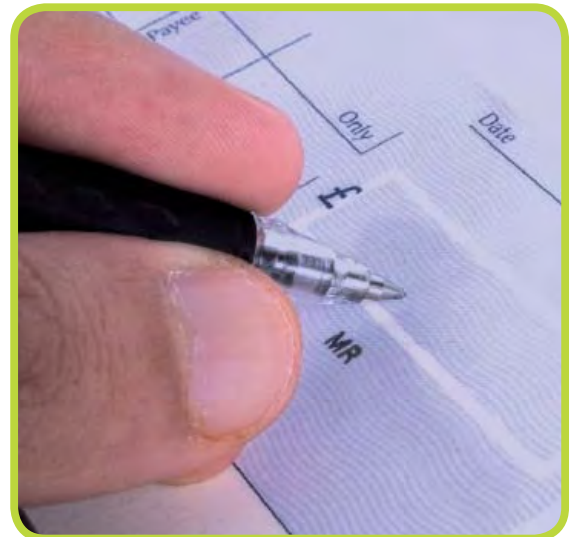
■ Disponer del folleto informativo gratuito de préstamos hipotecarios sobre

viviendas.

■ Obtener gratis ofertas vinculantes de la entidad en préstamos hipotecarios sobre viviendas, transferencias bancarias al exterior, subrogaciones hipotecarias por cambio de entidad y crédito al consumo.

■ Conocer los modelos de contrato de las operaciones o productos ofrecidos por las entidades.

■ Recibir de la entidad de crédito toda la información necesaria para entender bien la operación o producto ofertado.



### *Derechos DURANTE la contratación de un servicio bancario:*

■ Solicitar y recibir un ejemplar del contrato.

\*\*Fuente: Banco de España

# Tienes derecho a...

*DESPUÉS de contratar un servicio bancario, la persona consumidora y usuaria tiene derecho a:*

- Recibir los extractos y los documentos de liquidación de intereses y comisiones bancarias.
- Recibir información previa acerca de los cambios que decida la entidad sobre el tipo de interés, las comisiones bancarias y los gastos de las operaciones.
- Disponer de un procedimiento para resolver las reclamaciones, quejas y consultas.

## \*\*Protección de datos.

Cualquier dato que las entidades bancarias obtengan de la persona usuaria para la prestación de un servicio está protegido por normativa. Esto significa que:

- No se podrán utilizar esos datos para fines distintos a los ya establecidos sin el consentimiento libre, específico, inequívoco e informado de la persona usuaria.
- Se pedirán a la persona consumidora y usuaria exclusivamente aquellos datos estrictamente necesarios para la contratación del producto o servicio.

- Los datos personales tratados deberán estar actualizados y responder de forma veraz a la situación de la persona usuaria.
- La persona usuaria puede a ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.
- Los datos personales se incorporarán y tratarán en un fichero de datos de carácter personal, específico para uso interno de la entidad.



## Garantía de ahorro.

Los poderes públicos deben velar por un sistema financiero estable que garantice la recuperación, del dinero depositado en las entidades financieras.

Para ello, existe un fondo estatal y/o internacional de garantía que facilita, en lo posible, la recuperación sencilla y

\*\*Fuente: Banco de España

# Tienes derecho a...

rápida del dinero depositado en las entidades bancarias, en caso de quiebra o insolvencia de una entidad.

Pero además de nuestros derechos como personas consumidoras y usuarias de entidades bancarias, debemos tener en cuenta una serie de aspectos para prevenir riesgos innecesarios. A continuación se muestran algunos de ellos:

## Identificar en qué situación se está.

La mejor manera de saber en qué situación se encuentra nuestra economía doméstica comienza por el conocimiento de todos los gastos que tenemos, por ejemplo, durante un mes. También puede ser buena medida llevar el control semanal de los mismos.

Es una postura responsable determinar si se deben reducir o priorizar los gastos, tomando como referencia los ingresos de los que se dispone en cada hogar.

En caso de que las deudas sean altas, lo más coherente es hacer de la reducción de la deuda la primera prioridad del presupuesto e invertir el dinero disponible o el que pueda sobrar a final de mes en reducir dichas deudas, comenzando por las deudas que más gasto supongan (préstamos personales...).

## Evitar un consumo excesivo.

Analizar la diferencia entre lo necesario y lo superfluo puede ser muy útil para evitar gastos innecesarios.

Para ello, hay ciertos consejos que pueden ser de gran utilidad:

- Realizar una tarea de autocontrol basada en el consumo racional, partiendo de un presupuesto y una lista previa.
- Identificar los gastos necesarios, aquellos de los que no se puede prescindir como son las facturas de la electricidad, el agua, el gas, la alimentación...
- Identificar aquellos gastos de los que sí se puede prescindir como por ejemplo, hacer pequeñas compras innecesarias.
- Buscar alternativas más económicas para algunos gastos (ropa, transporte...) así como reutilizar algunos productos.



# Tienes derecho a...

## \*\*Precaución en el uso de las tarjetas de crédito.

Se debe hacer siempre un uso racional de las tarjetas bancarias y de aquellas emitidas por establecimientos mercantiles. Los ganchos y las ofertas relacionadas con el uso de ciertas tarjetas pueden hacer caer en un uso continuado de ellas como medio de pago.

La contratación de una tarjeta implica una serie de ventajas y precauciones entre las que destacamos:

- Las tarjetas son un instrumento de pago que permite liquidar la compra de bienes y servicios, así como retirar dinero en efectivo en cajeros y en las "ventanillas" de las entidades.
- La entidad está obligada a dar una copia del contrato cuando se trate de una tarjeta bancaria de débito o de crédito con un límite de crédito inferior a 60.000 euros y, en cualquier caso, cuando se solicite.
- Se tiene derecho a recibir los documentos de liquidación.
- Cuando haya modificaciones debemos ser informados previa y personalmente.

- Tenemos derecho a no renovar o a desistir del contrato unilateralmente en cualquier momento, de acuerdo con los pactos recogidos en el mismo.
- Se deben pagar puntualmente las comisiones bancarias y, si se trata de una tarjeta de crédito, los intereses pactados.



- Debemos custodiar debidamente el P.I.N. y recordar que es personal e intransferible.
- En caso de pérdida o robo de la tarjeta, avisaremos rápidamente a la entidad transmisora para darle de baja.
- Se debe evitar usar la tarjeta como método de obtención de crédito, ya que puede contribuir a oscurecer la conciencia de pago, conducir a comprar en exceso, o a gastar un dinero que no se tiene.

\*\*Fuente: Banco de España

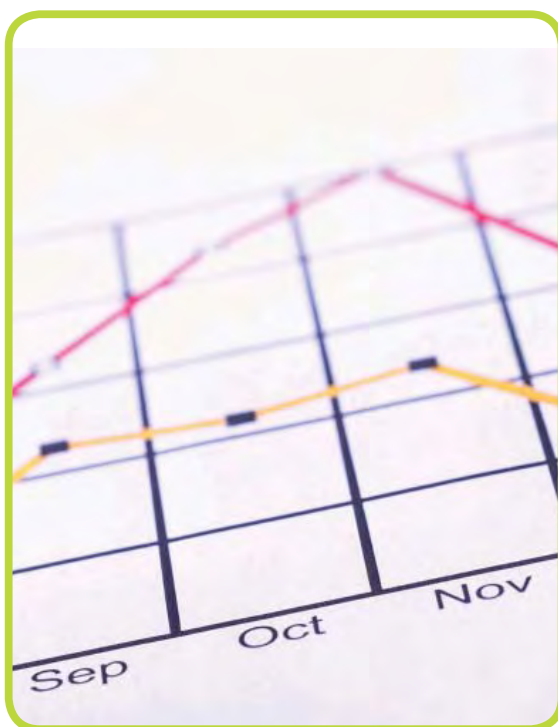


# Tienes derecho a...

**No asumir más deudas de las que se pueden afrontar.**

El porcentaje de riesgo asumido por una persona supone la frontera entre una economía sin riesgos que permita planificar el futuro con seguridad y un modo de vida al límite de lo razonable.

Sobrepasar el límite puede llevar a que la persona consumidora tenga que contratar préstamos personales para el consumo que, aunque atractivos, suelen ser a un interés muy alto. Antes de contratar este tipo de préstamos es necesario evaluar en qué medida se incrementan los gastos fijos y la verdadera necesidad del producto o servicio que se vaya a adquirir.



**Vigilar y negociar las condiciones de aplazamiento de pagos (intereses, pagos...), antes de suscribirlos.**

En caso de tener dificultades para devolver un crédito, es preferible informar a la entidad prestataria y buscar un acuerdo sobre el futuro del crédito antes de pedir un segundo crédito para devolver el primero, ya que suele empeorar la situación financiera.

**No dejarse llevar por la publicidad.**

La publicidad está diseñada para difundir o informar al público sobre un bien o servicio con el objetivo de motivar al consumo o uso de dicho producto o servicio.

La publicidad destaca los aspectos positivos de los servicios y productos con el fin de atraer al público objetivo. Por ese motivo, en caso tener interés en ellos, es necesario informarse previamente por fuentes distintas y ser prudente a la hora de sacar conclusiones. Hay que mantener la cabeza fría, adquirir perspectiva y valorar todos los pros y los contras del servicio o producto para tomar una decisión responsable.

# Tienes derecho a...

**Prestar especial atención a las entidades financieras en las que se deposita la confianza, así como a los posibles créditos encubiertos o reunificados.**

A la hora de elegir la entidad bancaria donde depositar el dinero, se debe tener muy en cuenta que existen entidades que ofrecen y prestan servicios de inversión que no están registrados en el Banco de España. Estas entidades ofrecen a la ciudadanía grandes rentabilidades, beneficios y ofertas muy llamativas que atraen a gran cantidad de clientela con compromisos difíciles de cumplir y falsas expectativas.

El producto estrella de este tipo de compañías son los créditos reunificados. Aprovechan momentos en los que la situación económica conlleva cambios en las economías domésticas. Conviene hacer un profundo análisis de todos los detalles antes de acometer una operación de este tipo.

Muchas de las compañías intermediarias que ofrecen este tipo de servicio no ofrecen toda la información que la operación supone y en muchos casos pasan por alto todos los pormenores que las reunificaciones conllevan. Irregularidades como cláusulas abusivas, publicidad engañosa, ausencia de contratos formalizados por escrito, intereses muy elevados, abono de honorarios e indemnizaciones que no

se corresponden... son motivos habituales de reclamación.

Por ello, es necesario informarse, exigir documentación, condiciones específicas y respuestas claras.



## Aumentar la educación financiera.

El mundo bancario es de tal complejidad y su oferta es tan variada que ello exige a las personas usuarias conocer mejor los productos financieros, conceptos y riesgos, a través de la información, la enseñanza y/o el asesoramiento objetivo.

Educarse para adquirir mayor conciencia de los riesgos y oportunidades financieras, tomar decisiones informadas y saber dónde acudir para pedir asesoramiento es una precaución que cualquier persona consumidora debe tener en cuenta.

# Tienes derecho a...

Leer con detenimiento la letra pequeña de los contratos y en caso de que no se entienda, pedir asesoramiento.

Antes de firmar nada, hay que leerlo todo muy detenidamente, ya que puede haber información que no se quiere destacar en la oferta y que sea de gran relevancia.

Ante cualquier duda a la hora de firmar un crédito, reunificar deudas o pedir un aplazamiento de pago es conveniente buscar asesoramiento. Se puede acudir a las Oficinas Territoriales del Departamento de Consumo y Seguridad Industrial de Gobierno Vasco, las Oficinas Municipales de Información a las Personas Consumidoras o en las Asociaciones de personas consumidoras.

