

# COMO EVITAR EL SOBREENDEUDAMIENTO Y AHORRAR EN LOS SERVICIOS BÁSICOS

---



*Consumidores críticos, responsables y solidarios*

*Consumo financiero responsable*



**AICAR ADICAE**  
Asociación de Usuarios de Bancos,  
Cajas y Seguros de Aragón

Subvencionado por:



**GOBIERNO  
DE ARAGON**

Departamento de Ciudadanía  
y Derechos Sociales



## HACIA UN CONSUMO RESPONSABLE FRENTE AL SOBREENDEUDAMIENTO

Si de la crisis podemos sacar algo positivo será el cambio en los hábitos de consumo y la consecución de una nueva conciencia colectiva.

En la presente guía queremos dar unas pautas básicas y concienciar a los consumidores de que tomando una actitud activa y responsable en sus relaciones de consumo pueden mejorar su calidad de vida y evitar situaciones de endeudamiento excesivo.

Hasta el año 2008 hemos visto como se concedió crédito a los consumidores de forma descontrolada sin necesidad de aportar garantías ni de acreditar la necesaria solvencia a unos bancos que sólo buscaban aumentar rápidamente sus beneficios sin pensar en futuras consecuencias.



A partir de 2009, son los consumidores los que empiezan a sufrir las consecuencias de los excesos y de las malas prácticas mantenidas durante años por los bancos.

En la actualidad el **auge de los micréditos** está suponiendo un aumento del sobreendeudamiento de las familias que se han visto obligadas a recurrir a este tipo de financiación, muchas veces para poder atender los pagos básicos del hogar.

Ante esta realidad los consumidores deben tomar una actitud activa y responsable no sólo respecto a su economía familiar sino como miembros de un colectivo afectados por los mismos abusos y las mismas malas prácticas de las grandes compañías y de los bancos. Las Asociaciones de Consumidores debemos conseguir que el colectivo de consumidores tome una actitud crítica, responsable, global y solidaria en la defensa de sus derechos.





## UN PUNTO DE PARTIDA: EL PRESUPUESTO FAMILIAR

EL PRESUPUESTO FAMILIAR ES UNA HERRAMIENTA QUE PUEDE SERVIRLE:

- Para controlar los gastos y adaptarlos a los ingresos disponibles
- Para gestionar la economía familiar de forma responsable, siendo consciente de que gastos son necesarios y cuales prescindibles.



Contar con un presupuesto familiar puede ayudarle a tomar decisiones de control de gasto y a modificar sus hábitos de consumo.

### PASOS PARA REALIZAR UN PRESUPUESTO:

- Prepare un **cuadrante mensual** con los ingresos y gastos fijos previstos (incluyendo un prorrateo de todos los pagos domiciliados que tenga en ese año).
- Si puede deje un **margen para el ahorro**: para

necesidades inesperadas o para amortizar préstamos que pueda tener contratados.

- Intente distinguir entre **gasto medio** en que se viene incurriendo para las distintas partidas del presupuesto de la familia y el **gasto mínimo** pero suficiente para seguir manteniendo una calidad de vida digna.
- Reduzca en la medida de lo posible los gastos de acuerdo con sus necesidades básicas y, si es necesario, modifique sus **hábitos de consumo**.



**AICAR ADICAE LE AYUDA A PREPARAR SU PRESUPUESTO FAMILIAR, PUEDE ENCONTRAR UNA HERRAMIENTA ÚTIL Y SENCILLA EN NUESTRA WEB**

[www.adicae.net](http://www.adicae.net)



# PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS: CONSEJOS ANTES DE CONTRATAR Y PARA RECLAMAR POR CLÁUSULAS ABUSIVAS

Es el mayor gasto que la mayoría de los hogares deben afrontar. Contratar una hipoteca no sólo supone pagar la cuota mensual sino que también conlleva gastos adicionales, comisiones o seguros vinculados que debemos tener en cuenta.

## CONSEJOS DE AHORRO:

### > Si aún no ha firmado...

- Valore otras opciones de vivienda.
- Compare entre varias ofertas y, si tiene dudas, acuda a AICAR-ADICAE para que podamos ayudarle a decidir.
- Tenga en cuenta el diferencial y más ahora que el Euribor se encuentra en mínimos históricos.
- En caso de que aporte un aval adicional este responderá de la misma manera que usted y durante toda la vida del préstamo.



### > Si ya tiene hipoteca...

- Compruebe que ésta no incluye ninguna cláusula abusiva como cláusulas suelo, clips o swaps y si es así, reclame la eliminación de las mismas y la reparación de los daños ocasionados.
- El único seguro obligatorio es el seguro de hogar básico en su modalidad de incendios y puede contratarlo con quién quiera.
  - ▶ En caso de que la entidad le "bonifique", es decir, le reduzca el diferencial por tener contratados diferentes productos, valore realmente si esta bonificación le sale rentable o si por el contrario el coste de estos productos adicionales es mayor que el ahorro que su contratación le supone.
  - ▶ En caso de realizar una amortización de capital le interesa más reducir plazo que cuota.
  - ▶ Antes de realizar una amortización, novación, subrogación o cancelación de la hipoteca asegúrese de las comisiones que estas operaciones pueden conllevar.
  - ▶ Reclame en caso de que le cobren comisión de mantenimiento si tiene una cuenta abierta en exclusiva para el pago del préstamo hipotecario.

En caso de encontrarse con problemas de pago, acuda cuanto antes a AICAR-ADICAE y le ayudaremos a buscar una solución y a negociar una alternativa con la entidad.



## PRÉSTAMOS PERSONALES Y OTROS CRÉDITOS: CONTRATE SÓLO SI ES IMPRESCINDIBLE Y REVISE LAS CONDICIONES



### ANTES DE CONTRATAR:

- Analice sus posibilidades de pago durante el tiempo de duración del préstamo
- Compare ofertas de distintas entidades: TAE, comisiones, intereses de demora...
- Piense que a mayor plazo de devolución más intereses deberá pagar
- Asegúrese de que no le obligan a contratar ningún producto vinculado como seguros de vida o de protección de pagos y si es así y acepta su contratación, revise el coste del mismo y sus exclusiones.

En el caso de **créditos al consumo** (se utilizan para financiar compras) es el establecimiento vendedor el que ofrece la financiación a través de su propia financiera o de una entidad ajena. Es fundamental revisar las condiciones y tener en cuenta que estamos realizando un contrato con una entidad tercera a la que estamos cediendo nuestros datos. Es frecuente que intenten ofrecernos otros productos de financiación como líneas de crédito o tarjetas con intereses muy elevados.

Los **créditos rápidos** y las **tarjetas** siguen siendo la forma más gravosa de financiación junto con los nuevos microcréditos, que son préstamos concedidos a muy corto plazo (muchas veces por días) y con TAEs que superan el 3000%, aunque las entidades que las ofrezcan justifiquen que no se trataría de intereses sino de comisiones o de gastos de gestión o tramitación.

En caso de sobreendeudamiento: la **prioridad** debe ser siempre la **vivienda y los servicios básicos**. Las **deudas secundarias** (tarjetas, préstamos personales, compras a plazo...) deben abordarse **según el tipo de interés al que se encuentren referenciados, el volumen y el plazo de amortización**. Es importante que el consumidor compruebe si cuenta con algún seguro de protección de pagos vinculado a estos préstamos que pueda utilizar.



# Proteja su economía familiar

Prepare un presupuesto familiar, revise los gastos y vea qué gastos serían prescindibles.

1.



## AGUA

- Cerrar los grifos cuando no se estén utilizando.
- Aislar correctamente la instalación y reparar posibles fugas.
- Utilizar la ducha (a una temperatura de entre 30 y 35°C como mucho) en lugar de la bañera.

## LUZ

- Revise sus facturas y compare entre las distintas posibilidades de contratación.
- Contrate sólo la potencia que necesite.
- Evite un consumo desmesurado de luz artificial y encender y apagar, repetidamente y en cortos períodos de tiempo, las lámparas fluorescentes.
- Reduzca en lo posible el uso de horno convencional (el microondas consume mucho menos).
- Gestione adecuadamente la calefacción y el aire acondicionado teniendo en cuenta las zonas del hogar que no se usan.
- No deje los aparatos conectados a la red eléctrica. Aunque permanezcan en función de apagado siempre generan un gasto.

## ALIMENTACIÓN:

- Compare precios de los productos y opte por marcas blancas.
- Acuda a la compra con una lista de aquello que necesita.
- Adquiera solo la cantidad de producto o los productos que sepa que tiene posibilidad de consumir antes de que puedan echarse a perder.
- Las sobras de las comidas pueden ser consumidas posteriormente, existiendo algunos productos que pueden darle ideas de su utilización.

## COMPRAS:

- Pida siempre ticket y consérvelo, ya que con el mismo puede hacer valer la garantía.
- Infórmese antes de comprar en un establecimiento de la posibilidad de devolver o cambiar el artículo y el plazo en el que puede hacerlo.
- Si contrata a distancia (por teléfono, internet o en su propio domicilio) tiene 14 días naturales para poder devolver el contrato.

# familiar y evite riesgos:

ando sus gastos e ingresos y analizando  
dibles o podrían reducirse

2.

3.

## PRODUCTOS BANCARIOS

- Reclame en caso de que le cobren comisiones indebidas, desproporcionadas o por servicios que no haya solicitado.
- Contrate solamente aquellos productos o servicios bancarios que necesite.
- Antes de contratar un producto de ahorro asegúrese de la rentabilidad y del riesgo que puede conllevar.

## PRÉSTAMOS Y CRÉDITOS

- Antes de contratar, revise las condiciones que les ofrecen y comparen con otras entidades.
- Valore la posibilidad de hacer frente a las cuotas a lo largo del préstamo teniendo en cuenta el plazo, el tipo de interés y la posible variabilidad del mismo.
- Evite recurrir a créditos rápidos y tarjetas.
- En caso de amortización anticipada intente siempre reducir plazo en vez de cuota.

## SEGUROS

- Contrate sólo aquellas garantías que pueda necesitar.
- Revise las condiciones, sobre todo las exclusiones en caso de siniestro.
- El único seguro obligatorio que debe tener vinculado a su hipoteca es el seguro de hogar básico en su modalidad de incendios.





## AHORRO EN EL HOGAR. LA FACTURA ELÉCTRICA

La liberalización del mercado eléctrico no ha tenido como consecuencia una competencia efectiva en beneficio de los consumidores sino que ha dado lugar a un oligopolio en el que a las grandes compañías no les interesa realizar ofertas que mejoren la tarifa regulada.

### TIENE DOS OPCIONES DE CONTRATACIÓN...

- Contratar en el mercado regulado con uno de los **Comercializadores de Último Recurso:**

*Endesa energía s. XXI, Iberdrola Comercialización de Último Recurso, Unión Fenosa, Hidrocantábrico Energía Último Recurso, E.ON Comercializadora de Último Recurso.*



En este caso pagará el Precio Voluntario al Pequeño Consumidor (PVPC, anterior TUR). Esta tarifa se compone por un precio fijo (**término de potencia**) que se fija por la Administración y de un precio variable (**término de energía**) que depende del consumo efectivo.

El precio horario de cada día puede consultarlo el día anterior a partir de las 20.15 horas en la web de Red Eléctrica de España (REE), y de esta forma ajustar en la medida de lo posible el consumo a las horas en que la luz es más barata.

- Contratar en el mercado libre.
  - Hay pocas ofertas que mejoren la tarifa regulada

Dentro del PVPC hay tres modalidades de contratación:

- la tarifa general
- la tarifa de discriminación horaria (nocturna), para consumidores con calefacción eléctrica
- la tarifa para los coches eléctricos

- Algunas ofertas imponen la contratación de servicios de mantenimiento vinculados que encarecen considerablemente las facturas.

El Ministerio cuenta con un comparador de ofertas que puede consultar:

- <http://comparadorofertasenergia.cnmec.es/>

**Si tiene dudas antes de contratar consulte con AICAR-ADICAE.**





# LA FACTURA DEL GAS: CONTRATE CON GARANTÍAS Y REVISE SU CONTRATO

## TIENE DOS OPCIONES DE CONTRATACIÓN:

- contratar la tarifa regulada por la Administración (con alguna de las siguientes compañías: Endesa Energía, S.A., Gas Natural Servicios, S.A., Iberdrola, S.A., Naturgas Energía Comercializadora, S.A.U. O Unión Fenosa Comercial, S.L.)

Existen dos tarifas distintas:

- T.1. Consumo inferior o igual a 5.000 KWh/año (consumidor con cocina de gas natural y agua caliente).
- T.2. Consumo superior a 5.000 kWh/año (consumidor con cocina de gas natural, agua caliente y calefacción).

- contratar con una compañía del mercado libre: la compañía establece sus tarifas libremente. En la práctica apenas existen ofertas significativas, tal y como ocurría en las eléctricas.

La única revisión obligatoria es la de la instalación que se realiza por parte de la distribuidora cada cinco años (cuatro en el País Vasco). El distribuidor debe comunicar a los usuarios, con una antelación mínima de CINCO DÍAS, la FECHA DE LA VISITA DE INSPECCIÓN, solicitando que se le facilite el acceso a la instalación el día indicado. En ningún caso la distribuidora va a cobrar en metálico al consumidor, sino que repercutirá el coste en la factura de la comercializadora. Desconfíe de cualquier otra forma de proceder.

Es frecuente que las compañías de gas vinculen a la contratación del suministro contratos anuales de mantenimiento de la caldera, aunque son recomendables no son obligatorios y, en todo caso, pueden contratarse con quien se quiera.





## CONSEJOS PARA AHORRAR EN TELECOMUNICACIONES

El avance de las nuevas tecnologías ha supuesto un aumento también en el gasto de los hogares. Ya son pocos los que tienen contratado exclusivamente el servicio de telefonía fija. La mayoría cuentan también con internet y cada vez son más los que contratan servicios complementarios como la televisión.

El hecho de que las compañías cambien sus ofertas y tarifas constantemente y que la mayoría de contratos se celebren por teléfono o internet hacen que el consumidor no tenga acceso a las condiciones de los mismos ni a las posibles penalizaciones en caso de baja anticipada.

### › El precio en las telecomunicaciones...

- Se trata de un mercado liberalizado, no existe regulación de precios.
- En caso de modificarse el precio contratado, la compañía debe comunicarle la variación con un mes de antelación
- Está prohibido el redondeo al alza en el tiempo consumido de un servicio.
- Los precios del operador deben estar publicados en su propia página web.
- Tiene derecho a recibir las facturas en papel gratuitamente.



### › Algunos consejos...

- Contrate sólo aquellos servicios necesarios y compare tarifas
- Solicite la baja de los servicios que no vaya a utilizar: servicios gprs y de conexión a internet en el móvil si no lo utiliza para evitar conectarse por error, servicio de llamadas desde o al extranjero...
- Suprima las llamadas de tarificación adicional y los pagos a terceros
- Antes de solicitar una portabilidad o dar de baja un servicio compruebe que no existe ningún compromiso de permanencia con su actual compañía.



## PROPUESTAS FRENTE AL SOBREENDEUDAMIENTO

En caso de que se encuentre en una situación de sobreendeudamiento actual o inminente, acuda cuanto antes a AICAR-ADICAE. Podemos ayudarle a negociar una alternativa de pago con la entidad o aconsejarle en cual puede ser la mejor elección si se ve obligado a destender las cuotas de algún préstamos.

Tenga cuidado con las propuestas que la entidad le ofrezca en caso de dificultades de pago ya que es frecuente que los bancos aprovechen estas situaciones para modificar las condiciones del préstamo, subiendo los intereses o intentando legalizar cláusulas abusivas como son los suelos hipotecarios.



### ► ALGUNAS PROPUESTAS DE AICAR-ADICAE:

- Creación de una Ley específica que prevea no sólo soluciones sino también medidas para prevenirlo. → Unidades de prevención a través de Asociaciones de Consumidores.
- Creación de un verdadero procedimiento concursal específico para consumidores. → Ordenar y estructurar la deuda según ingresos.
- Necesidad de regular una moratoria en los pagos frente a las actuales carencias y reestructuraciones ofrecidas por los bancos.



#### ● **Modificar el procedimiento de ejecución hipotecaria para la subasta.**

- Utilizar el valor de tasación inicial y no el que quiera el banco.
- Adjudicación de la vivienda en subasta por el banco por el 80% de esa tasación.

Los intereses colectivos de los consumidores son algo más que la suma de los intereses individuales de cada uno de ellos por lo que AICAR-ADICAE considera imprescindible la regulación de sistemas de resolución de conflictos colectivos eficaces para solucionar los principales problemas del sobreendeudamiento.

[educacionfinanciera.adicaeonline.es](http://educacionfinanciera.adicaeonline.es)



El **86%** de los aragoneses desearía tener **mayores conocimientos** en temas financieros, y de ellos, el **70%**, reconocen que su motivación sería **evitar fraudes**



**APRENDE Y VENCERÁS A LOS BANCOS**

**Nuestras actuaciones también  
en las redes sociales**

