

**Ante un
crédito al consumo,
tus derechos
también
te interesan**



**GENERALITAT
VALENCIANA**

**CONSELLERIA DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA, TURISMO Y EMPLEO**

El **crédito al consumo** es un crédito destinado a satisfacer necesidades personales de un consumidor (pago de servicios dentales, cursos de formación, viajes, muebles...), independientemente de la modalidad que adopte (préstamo, venta a plazo, tarjeta de crédito...).

Para obtenerlo es fundamental firmar un contrato, por lo que, si no quieres tener sorpresas, presta atención a tus siguientes **derechos clave**:



Derecho a una publicidad transparente

Los anuncios del crédito deberán contener de forma clara, concisa y destacada, mediante un ejemplo representativo, **la información básica del mismo**, entre otras, la siguiente:

- El tipo deudor fijo o variable, así como los recargos incluidos en el coste total del crédito.
- El importe total del crédito.
- La tasa anual equivalente, salvo en el caso de los contratos en los que el crédito se conceda en forma de posibilidad de descubierta y que deban reembolsarse previa petición o en el plazo de tres meses.





Derecho a recibir información

Antes de firmar el contrato, deberás recibir, de forma gratuita, la información precisa para comparar las diversas ofertas y poder adoptar así un decisión.

Se facilitará en un documento que contenga la **información normalizada europea sobre este tipo de créditos** (SECCI), que contendrá, entre otros, además de lo previsto en la publicidad, lo siguiente:

- El tipo de crédito.
- Identidad y domicilio social del prestamista y, en su caso, del intermediario del crédito.
- Importe, número y **periodicidad de los pagos**.
- Los servicios accesorios al contrato de crédito, como por ejemplo los seguros.
- Tipo de **interés de demora** y advertencia sobre las consecuencias en caso de impago.



Derecho a cambiar de opinión

Dispones de 14 días naturales para desistir bien desde la firma del contrato o bien desde que recibas las condiciones contractuales si la recepción fuera posterior, pero ten en cuenta que deberás reembolsar lo siguiente:

- El **dinero prestado**,
- las **comisiones** no reembolsables que el proveedor del crédito haya abonado ya,
- y los **intereses**.

A partir del desistimiento tienes **30 días** para efectuar la devolución.





Derecho al reembolso anticipado

Puedes reembolsar el crédito anticipadamente, pero puede que debas compensar al proveedor del crédito por su pérdida de ingresos.

Recuerda que la compensación **no excederá del 0,5% o del 1%** dependiendo del período restante hasta la terminación acordada del contrato y que, en ningún caso, será mayor que el importe total de intereses que habrías pagado de no haber cancelado el crédito.

Y no te olvides tampoco de que, además, **tienes derecho a que...**

- Evalúen tu capacidad de **solvencia**.
- Te entreguen información sobre cualquier cambio que se produzca en el **tipo deudor** antes de que entre en vigor.
- Te entreguen información sobre la **cesión de derechos a terceros** y a que no te veas perjudicado por ella.
- Te entreguen información si sobrepasas el **límite del crédito** y a que te notifiquen cualquier coste relacionado.



- No modifiquen el **coste total de tu crédito**, salvo que lo hayáis pactado.
- Recibas el interés legal (o el contractual si fuese mayor), en el caso de que el prestamista realice un **cobro indebido**. Si además existiera dolo, también tendrás derecho a una indemnización por daños y perjuicios.

Todos estos derechos, se aplican a la mayoría de los contratos de crédito cuyo valor se sitúe entre los 200 y los 75.000 euros. Pero ten en cuenta que **no se aplicarán** a los siguientes contratos de crédito...

- Garantizados con una hipoteca.
- Celebrados para adquirir un terreno o inmueble.
- Relativos a un arrendamiento sin opción a compra o a un arrendamiento financiero.
- Concedidos libres de intereses, sin gastos o en forma de prestación de descubierto y que tengan que reembolsarse en el plazo máximo de un mes.
- Que sean el resultado de una resolución legal.
- Relativos al pago o a la garantía de una deuda.
- Relativos a préstamos concedidos a un público restringido.

Por último, recuerda que, ante cualquier **reclamación** que tengas relacionada con tu crédito, deberás dirigirte en primer lugar a la entidad prestamista y, pasados dos meses, al **servicio de reclamaciones del Banco de España**.

No olvides que el prestamista, el intermediario de crédito y el consumidor podrán someter sus conflictos al arbitraje de consumo, mediante adhesión de aquéllos al **Sistema Arbitral del Consumo** o a otros sistemas de resolución extrajudicial de conflicto.

JUNTA ARBITRAL DE
CONSUMO DE LA
COMUNITAT VALENCIANA

ESTABLECIMIENTO
ADHERIDO



ARBITRAJE
DE CONSUMO

GENERALITAT VALENCIANA

Para más información:

- www.indi.gva.es/web/consumo
- www.youreurope.eu
- www.bde.es

Si lo prefieres, puedes telefonear al

Teléfono de Información al Consumidor de la Generalitat

Servicio Territorial de Comercio y Consumo de Alicante

966 478 174 - 966 478 170

Servicio Territorial de Comercio y Consumo de Castelló

964 358 789 - 964 358 787

Servicio Territorial de Comercio y Consumo de Valencia

963 426 224 - 963 426 211

Servicio de Información al Ciudadano de la Generalitat

Teléfono: 012

Chat:

http://www.gva.es/es/inicio/atencion_ciudadano/ac_consulta_012

www.indi.gva.es/web/consumo

El contenido de este folleto tiene un carácter meramente informativo. La información ha sido extraída de:

- Directiva 2008/48/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2008, relativa a los contratos de crédito al consumo y por la que se deroga la Directiva 87/102/CEE, del Consejo.
- Ley 16/2011, de 24 de junio, de Contratos de Crédito al Consumo.
- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.
- Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.