



**Davant un
crèdit al consum,
els teus drets
també
t'interessen**



**GENERALITAT
VALENCIANA**

**CONSELLERIA D'ECONOMIA,
INDÚSTRIA, TURISME I OCUPACIÓ**

El **crèdit al consum** és un crèdit destinat a satisfer necessitats personals d'un consumidor (pagament de servicis dentals, cursos de formació, viatges, mobles...), independentment de la modalitat que adopte (préstec, venda a termini, targeta de crèdit...).

Per a obtindre'l és fonamental firmar un contracte, per la qual cosa, si no vols tindre sorpreses, presta atenció als teus **drets claus** següents:



Dret a una publicitat transparent

Els anuncis del crèdit hauran de contindre de forma clara, concisa i destacada, per mitjà d'un exemple representatiu, **la informació bàsica d'este**, entre altres, la següent:

- El tipus deutor fix o variable, així com els recàrrecs inclosos en el cost total del crèdit.
- L'import total del crèdit.
- La taxa anual equivalent, excepte en el cas dels contractes en què el crèdit es concedeix en forma de possibilitat de descobert i que hagen de reemborsar-se prèvia petició o en el termini de tres mesos.



Dret a rebre informació

Abans de firmar el contracte, hauràs de rebre, de forma gratuïta, la informació necessària per a comparar les diverses ofertes i poder adoptar així una decisió.

Es facilitarà en un document que continga **la informació normalitzada europea sobre este tipus de crèdits** (SECCI), que contindrà, entre altres, a més del que preveu la publicitat, el següent:

- El tipus de crèdit.
- Identitat i domicili social del prestador i, si és el cas, de l'intermediari del crèdit.
- Import, nombre i **periodicitat dels pagaments**.
- Els servicis accessoris al contracte de crèdit, com per exemple les assegurances.
- Tipus **d'interés de demora** i advertència sobre les conseqüències en cas d'impagament.

Dret a canviar d'opinió

Disposes de 14 dies naturals per a desistir bé des de la firma del contracte o bé des que rebes les condicions contractuals si la recepció fóra posterior, però tin en compte que hauràs de reemborsar el següent:

- Els **diners prestats**,
- les **comissions** no reemborsables que el proveïdor del crèdit haja abonat ja,
- i els **interessos**.

A partir del desistiment tens **30 dies** per a efectuar la devolució.





Dret al reemborsament anticipat

Pots reemborsar el crèdit anticipadament, però potser hauràs de compensar el proveïdor del crèdit per la seua pèrdua d'ingressos.

Recorda que la compensació **no excedirà del 0,5 % o de l'1 %** i dependrà del període restant fins a l'acabament acordat del contracte i que, en cap cas, serà major que l'import total d'interessos que hauries pagat de no haver cancel·lat el crèdit.



I no t'oblides tampoc que, a més, **tens dret que...**

- T'avaluen la teua capacitat de **sol·vència**.
- T'entreguen informació sobre qualsevol canvi que es produïska en el **tipus deutor** abans que entre en vigor.
- T'entreguen informació sobre la **cessió de drets a tercers** i que no et veges perjudicat per esta.
- T'entreguen informació si sobrepasses el **límit del crèdit** i que et notifiquen qualsevol cost relacionat.
- No modifiquen el **cost total del teu crèdit**, llevat que ho hages pactat.
- Rebes l'interés legal (o el contractual si fóra major), en el cas que el prestador realitze un **cobrament de l'indegut**. Si a més hi ha dol, també tindràs dret a una indemnització per danys i perjudicis.



Tots estos drets, s'apliquen a la majoria dels contractes de crèdit el valor dels quals se situe entre els 200 i els 75.000 euros. Però tin en compte que **no s'aplicaran** als següents contractes de crèdit...

Garantits amb una hipoteca.

- Realitzats per a adquirir un terreny o immoble.
- Relatius a un arrendament sense opció a compra o a un arrendament financer.
- Concedits lliures d'interessos, sense gastos o en forma de prestació de descobert i que hagen de reemborsar-se en el termini màxim d'un mes.
- Que siguen el resultat d'una resolució legal.
- Relatius al pagament o a la garantia d'un deute.
- Relatius a préstecs concedits a un públic restringit.

Finalment, recorda que, davant de qualsevol **reclamació** que tingues relacionada amb el teu crèdit, hauràs de dirigir-te en primer lloc a l'entitat prestadora i, passats dos mesos, al **servici de reclamacions del Banc d'Espanya**.

No oblidés que el prestador, l'intermediari de crèdit i el consumidor podran sotmetre els seus conflictes a l'arbitratge de consum, per mitjà d'adhesió d'aquells al Sistema Arbitral del Consum o a altres sistemes de resolució extrajudicial de conflicte.

JUNTA ARBITRAL DE
CONSUM DE LA
COMUNITAT VALENCIANA

ESTABLIMENT
ADHERIT



ARBITRATGE
DE CONSUM

GENERALITAT VALENCIANA

Per a més informació:

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

Si ho preferixes, pots telefonar al

Telèfon d'Informació al Consumidor de la Generalitat

Servici Territorial de Comerç i Consum d'Alacant

966 478 174 - 966 478 170

Servici Territorial de Comerç i Consum de Castelló

964 358 789 - 964 358 787

Servici Territorial de Comerç i Consum de València

963 426 224 - 963 426 211

Servici d'Informació al Ciutadà de la Generalitat

Telèfon: 012

Xat:

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

www.indi.gva.es/va/web/consumo

El contingut d'este fullet té un caràcter merament informatiu. La informació ha sigut extreta de:

- Directiva 2008/48/CE, del Parlament Europeu i del Consell, de 23 d'abril de 2008, relativa als contractes de crèdit al consum i per la qual es deroga la Directiva 87/102/CEE, del Consell.
- Llei 16/2011, de 24 de juny, de Contractes de Crèdit al Consum.
- Llei 22/2007, d'11 de juliol, sobre comercialització a distància de servicis financers destinats als consumidors.
- Orde ECC/2502/2012, de 16 de novembre, per la qual es regula el procediment de presentació de reclamacions davant dels servicis de reclamacions del Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions.