Si pedís un préstamo, tenés derechos iCONOCELOS!





Pedir un préstamo o comprar con tarjeta de crédito puede ser de gran ayuda, pero es importante estar alerta ante posibles **situaciones de abuso económico y legal.**

Muchas veces los círculos de ahorros de los barrios o los créditos productivos del Estado resultan ser buenas opciones, aunque no siempre existen esas alternativas.

Es importante saber a qué se debe **prestar atención cuando pedís un crédito**, qué **derechos te protegen** y cómo hacer una **denuncia** en caso de ser víctima de un préstamo usurario o de padecer abusos en tus derechos como consumidor/a.

¿CUÁLES SON TUS DERECHOS CUANDO SOLICITÁS UN PRÉSTAMO?

Cuando pedís un préstamo de dinero en efectivo o cuando compras en cuotas con tarjeta de crédito, estás adquiriendo un *crédito para el consumo.*

Esto te convierte en un *consumidor financiero* y tenés derechos reconocidos en la Constitución Nacional y en la Ley de Defensa al Consumidor.

Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno. Constitución Nacional, Artículo 42.

T.

¿POR QUÉ LA LEY TE PROTEGE?

Las y los consumidores no poseen la capacidad económica ni la misma posibilidad de acceder al asesoramiento y al conocimiento técnico sobre finanzas que tienen las entidades financieras que ofrecen créditos para el consumo.

Los créditos para el consumo se otorgan a través de los denominados *contratos de adhesión*. Estos contratos se caracterizan por estar íntegramente redactados por los proveedores de los préstamos. La persona que toma el crédito sólo tiene la posibilidad de decidir si adhiere o no, sin poder cambiar ni discutir las cláusulas del contrato.

La relación desigual, en términos económicos y técnicos, así como la modalidad del contrato de adhesión, pueden dar lugar a situaciones de abuso entre las que se encuentran: la provisión de *información engañosa*, las *cláusulas abusivas* de contratación y situaciones de *trato indigno* personal o telefónico.



La Ley de Defensa al Consumidor establece obligaciones que las entidades financieras que otorgan créditos para el consumo deben respetar:

- ✓ Brindar **información adecuada y veraz** cuando se otorgan los créditos: se debe dar toda la toda la información necesaria para conocer las características esenciales de lo que ofrecen, como por ejemplo: la forma y modalidad de pago, todos los intereses y gastos vinculados al préstamo, así como las condiciones contratación, que deben respetar lo establecido por la Ley de Defensa al Consumidor.
- ✓ **No pueden existir cláusulas abusivas** que restrinjan los derechos como consumidor en favor del proveedor del producto o servicio -en este caso, la entidad financiera-. En los contratos de adhesión, que son los que generalmente usan las financieras, se suelen encontrar este tipo de cláusulas.
- ✓ El **trato equitativo y digno** exige que el proveedor del servicio se abstenga de cualquier conducta o comunicación que coloque al consumidor en una situación vergonzante, vejatoria o intimidatoria -como podrían ser la reiteración de llamados telefónicos, el envío de mensajes de texto o de correos electrónicos con información confusa o que tenga la apariencia de un reclamo judicial-.

¿QUÉ TENEMOS QUE SABER CUÁNDO PEDIMOS UN PRÉSTAMO?

¿QUIÉN OTORGA EL PRÉSTAMO?

Existen muchas ofertas de préstamos en efectivo y para realizar compras con tarjeta de crédito, por ejemplo: a través de folletos, volantes, carteles pegados en postes luz y por anuncios publicidades en internet.

Es importante saber *quiénes ofrecen créditos*. En Argentina, los principales oferentes de préstamos en efectivo y/o que comercializan tarjetas de crédito son:

- ✓ Entidades financieras: son las instituciones autorizadas por el Banco Central de la República Argentina para recibir dinero y prestarlo (Bancos, Compañías Financieras, ente otras). Están supervisadas por el Banco Central y poseen un tope máximo de tasa de interés que pueden aplicar a los préstamos.
- ✓ Tarjeta de crédito: los comercios o entidades financieras que expenden estas tarjetas también se encuentran supervisadas por el Banco Central a partir de la Ley de Tarjetas de Crédito y poseen un tope máximo de tasa de interés a aplicar por disposición del Banco Central.
- ✓ Cooperativas y mutuales: se encuentran supervisadas por el Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social (INAES). Si bien su función es de ayuda social para los asociados, se detectan cada vez más cooperativas o mutuales que realizan préstamos como si fueran una financiera pero sin supervisión del Banco Central a excepción de aquellas que se encuentran inscriptas en el Registro de otros proveedores no financieros de crédito del BCRA.
- ✓ *Financieras/Prestamistas:* este sector comprende a todo aquel comercio, empresa o persona que otorgue préstamos. No cuentan con supervisión del Banco Central nuevamente a excepción de aquellas que se encuentran en el Registro de otros proveedores no financieros de crédito del BCRA.

¿CUÁL ES EL COSTO DEL PRÉSTAMO?

Al momento de tomar un préstamo o consumir con una tarjeta de crédito no sólo hay que mirar la tasa de interés, también se debe prestar atención a los otros gastos que tiene un préstamo (seguro de vida, comisiones, gastos administrativos, entre otros).

La **suma** de la **tasa de interés** y **todos los otros gastos**, cualquiera fuera su concepto, va a dar como resultado el **Costo Financiero Total (CFT)** de un préstamo. El costo financiero total de un servicio es lo que se debe comparar para saber qué operación conviene más realizar.



La tasa de interés es el precio principal que tiene el préstamo del dinero o la financiación de la compra. A partir de la Comunicación A 5590 de junio de 2014 el Banco Central fijó topes máximos de las tasas de interés que las entidades financieras y los proveedores de tarjetas de crédito tienen la obligación de respetar. En el caso de las cooperativas, mutuales y "financieras/prestamistas", si están incluidas en el Registro de otros proveedores no financieros de crédito del BCRA, también poseen la obligación de respetar la normativa.

Con respecto a los *gastos extras*, el Banco Central dispuso mediante la Comunicación A 5460 de julio de 2013, que todas las comisiones, cargos, costos, gastos, seguros y/o cualquier otro concepto que no sea la tasa de interés, deben tener origen en un costo real, directo y demostrable. Es decir, los costos no pueden ser inventados ni deben tener un monto no justificable

¿CÓMO DEBE SER EL CONTRATO?

Todos los documentos que se firman al momento de tomar un préstamo o adquirir una tarjeta de crédito deben contener información adecuada y veraz.

Es un derecho de las y los consumidores tener una copia de todos los documentos firmados al momento de tomar un préstamo o adquirir una tarjeta de crédito.

En muchas ocasiones se exige al contraer un préstamo la firma de un pagaré en blanco o de varios pagarés, uno por cada una de las cuotas que se acordó.

No es recomendable firmar documentos en blanco, ni que queden firmados muchos pagarés como cuotas pautadas, porque pueden ser completados posteriormente en perjuicio del consumidor al intentar cobrarse sumas de dinero superiores a las pautadas y sin posibilidad de control.



Pagaré: documento comercial que compromete a la persona que lo firmó a pagar un monto de dinero en una fecha límite. Su uso en el marco de los créditos para el consumo es cuestionado porque se lo considera una cláusula abusiva. Esto es así dado que, en caso de llegar a un futuro proceso judicial, limita la capacidad de defensa del consumidor.

¿QUÉ REQUISITOS DEBE TENER EL CONTRATO QUE SE FIRMA?

La Ley de Defensa al Consumidor exige que en el contrato queden expresas las siguientes características del préstamo:

- ✓ La descripción del bien que se compra o el servicio que se contrata.
- ✓ El precio al contado, en los casos de operaciones de crédito para adquisición de bienes o servicios.
- ✓ El importe a desembolsar inicialmente y el monto financiado.
- ✓ La tasa de interés anual que regirá el contrato.
- ✓ El total de los intereses a pagar o el costo financiero total de la operación.
- ✓ El sistema de amortización del capital y cancelación de los intereses.
- ✓ La cantidad, periodicidad y monto de los pagos a realizar.
- ✓ Los gastos extras, seguros y otros gastos adicionales que pueden darse.



¿QUÉ PODÉS HACER SI TE INICIAN UNA DEMANDA JUDICIAL?

En caso de **atraso en los pagos** vinculados a la solicitud de un préstamo, las financieras pueden iniciar un proceso judicial para cobrar el pagaré que se firmó al tomar el crédito. De esta manera, las financieras solicitan la cancelación de la deuda a partir de la retención de una parte de los ingresos mensuales o de la ejecución de algún bien, por vía judicial.

Es necesario saber que en **todo juicio asiste el derecho de defensa** y, de acuerdo a la Ley de Defensa al Consumidor, el juicio debe tramitar en **juzgados próximos al domicilio del consumidor.**

Durante el proceso judicial podrá reclamarse a la entidad financiera que demuestre si respetó los derechos del consumidor, que cumplió con los requisitos que debe contener el contrato y que pruebe la inexistencia de cláusulas abusivas o de trato indigno.



SI PEDÍS UN PRÉSTAMO, INO PERMITAS LA USURA!

El **abuso económico y legal** está presente en el mercado de los créditos para el consumo: **información engañosa, cláusulas abusivas** de contratación, **trato indigno** personal o telefónico y desproporcionadas tasas de interés.

Aprovecharse de una persona para cobrarle desproporcionadas tasas de interés u obtener garantías extorsivas está penado por la ley, es un delito y se puede denunciar.

Te pueden asesorar y recibir tu denuncia en:

Defensa al Consumidor de la Secretaría de Comercio del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas de la Nación

Av. Julio Argentino Roca 651, Planta Baja - Ciudad de Buenos Aires Línea telefónica gratuita: 0800 666 1518 consultas@consumidor.gov.ar

Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Maipú 169 - Ciudad de Buenos Aires (011) 4320 9100 int. 9445/47

Centro de Atención al Usuario de Servicios Financieros del Banco Central de la República Argentina

Reconquista 266 - Ciudad de Buenos Aires Línea telefónica gratuita: 0800 999 6663

Si fuiste víctima de usura, podes denunciar y asesorarte en:

Procuraduría de Criminalidad Económica y Lavado de Activos (PROCELAC) del Ministerio Público Fiscal de la Nación

Viamonte 1145, Piso 1° contrafrente - Ciudad Autónoma de Buenos Aires Atención: días lunes y jueves de 10 a 15 horas. denuncialausura@mpf.gob.ar

La Procuraduría de Criminalidad Económica y Lavado de Activos (PROCELAC) fue creada ante la necesidad de adoptar estrategias para potenciar la capacidad investigativa y la eficacia de la persecución de los hechos de criminalidad económica con trascendencia institucional e impacto socioeconómico, tras un diagnóstico poco alentador en los índices de juzgamiento de este tipo de conductas.

Entre los ejes de trabajo de la Procuraduría se encuentran:

- Recibir denuncias de particulares u organismos públicos a los fines de valorar el inicio de investigaciones preliminares.
- Desarrollar una práctica proactiva orientada a la generación de casos, realizando denuncias y participando activamente de su seguimiento.
- Asistir a fiscales en causas sobre criminalidad económica de su competencia.
- Realizar estudios e investigaciones de campo a los fines de detectar posibles patrones de criminalidad económica en los mercados.



