



31 de gener de 2008

L'Agència Catalana del Consum (ACC) sanciona 46 empreses dedicades al reagrupament de crèdits

L'Agència Catalana del Consum (ACC) ha sancionat 46 empreses dedicades al reagrupament de crèdits a les quals se'ls imputen 194 infraccions, la majoria per publicitat enganyosa o per clàusules abusives.

L'ACC ha realitzat 90 inspeccions arreu de Catalunya amb especial incidència a Barcelona ciutat i província amb un 88% de les actuacions, donat que es en aquesta part del territori on es concentren la majoria d'aquetes empreses.

L'import total de les sancions s'eleva a 519.600 € destacant les sancions en matèria de publicitat enganyosa que pugen a 239.000 € (46%) i per la utilització de clàusules abusives per import de 181.200 € (34,9%).

Aquesta és la primera vegada que la inspecció de consum entra en aquest sector, relativament nou, en constatar, d'una banda, la proliferació de publicitat agressiva per part d'empreses que fan de mitjanceres entre els consumidors i les entitats financeres i, de l'altra, el creixement dels crèdits al consum concedits i l'augment de l'endeutament de les famílies.

La proliferació d'empreses dedicades a prestar el servei de reunificació de crèdits s'ha vist afavorida pels tipus d'interès relativament baixos dels últims anys i pel creixement dels crèdits al consum concedits.

Per tant, la gent cada vegada s'endeuta més en crèdits al consum i comença a no fer-ho tant en hipoteques. Quan es donen casos d'incapacitat per fer front als crèdits per circumstàncies sobrevingudes (separació, atur, etc) es refinancia el total del deute, abocant tots els crèdits sobre un nou crèdit hipotecari negociat amb un termini major, amb el tipus d'interès vigent actualment i amb condicions que milloren la quota mensual però amb una càrrega financera ostensiblement major.

La fórmula emprada per aquestes societats consisteix en fer de mitjanceres entre els consumidors i les entitats financers de crèdit regulades pel Banc d'Espanya. L'objectiu és aconseguir l'ampliació dels préstecs hipotecaris, o obrir-ne de nous i, amb els nous fons obtinguts, tornar anticipadament els



31 de gener de 2008

saldos pendents de la resta dels préstecs. D'aquesta manera s'aconsegueix abonar a l'entitat financera una sola quota mensual, que és més baixa que la suma de totes les quotes que mensualment es pagaven abans que es fes el reagrupament. El tipus d'interès que regirà des d'aleshores serà el del préstec hipotecari, que tindrà unes condicions més desfavorables per al consumidor a causa de les darreres pujades del tipus d'interès i també pel fet de dilatar-se molt més en el temps (normalment de 30 a 40 anys), amb la qual cosa s'acaben pagant molts més interessos.

El fet de passar a abonar unes quotes mensuals inferiors pot generar en els consumidors la sensació de disposar d'una solvència econòmica que és totalment fictícia. Aquesta falsa sensació de major disponibilitat de renda pot, per si mateixa, portar el consumidor a un major endeutament. De fet, la publicitat que fan servir algunes d'aquestes empreses hi incita clarament. Les empreses ofereixen al consumidor des de diners en metàl·lic (fins a 18.000 €, ja inclosos dins la nova quota), a la possibilitat de pagar un 60% menys. A més donen informacions com ara: "con la hipoteca refinanciación podrás juntar tus créditos en uno solo y ahorrar con ello más de la mitad de lo que ahora pagas.....y aprovechar para hacer las reformas que tienes pensadas, cambiar los muebles, cambiar el coche y por qué no! construirte una piscina".

Línies d'actuació de la campanya d'inspecció

Aquestes societats es declaren merament mitjanceres i la seva activitat consisteix a intermediar, en nom del client, entre les entitats creditors on hi ha els préstecs a cancel·lar i les que concediran el finançament, cobrant una comissió, o un import fix pels seus serveis. Per tant, no estan sotmeses al control del Banc d'Espanya. L'ACC ha inspeccionat empreses que disposen d'un únic establiment i d'altres que disposen de centenars de franquícies repartides arreu del territori. Això ha permès conèixer la seva manera d'operar. Aquestes empreses es dediquen a cercar entitats financeres de crèdit que reagrupin dins d'un nou préstec hipotecari tots els deutes pendents que té el consumidor, allargant en el temps el pagament fins a 30 o 40 anys i per un 80% del preu de taxació de l'immoble. A més, s'equipara el tipus d'interès de tots els deutes al del préstec hipotecari.

Així, la tasca feta pels inspectors de l'ACC a les 58 empreses mitjanceres visitades va ser:

- Comprovar la publicitat que emeten tant en premsa com en fulletons
- Comprovar tota la documentació que faciliten als consumidors
- Comprovar els tipus de contractes que emeten
- Comprovar la seva manera d'operar en general
- Comprovar el compliment de Llei de política lingüística
- Comprovar l'existència de fulls de reclamació/denúncia



31 de gener de 2008

Publicitat enganyosa i inducció a l'error

La publicitat enganyosa suposa el principal motiu de les sancions imposades, amb un 46% de l'import total. Així la quantia per aquest concepte s'eleva a 239.000 €. De l'anàlisi es desprèn que la majoria de les empreses indueixen a error sobre l'activitat prestada per l'anunciant, sobre la seva identitat, sobre el cost de l'operació i sobre les condicions sol·licitades, així com per induir a error sobre la quantia de la reducció de quotes.

Així, en la majoria dels anuncis és confon la veritable naturalesa de l'activitat o servei prestat per l'anunciant. A més, tal com estan presentats, permeten atribuir unes funcions i serveis a l'empresa anunciant que en absolut es correspon amb el servei efectivament prestat. En els anuncis es provoca la confusió esmentada utilitzant un o alguns dels següents recursos:

- Els receptors de l'anunci reben cap informació sobre el servei d'intermediació que realment realitza l'anunciant, ja sigui perquè no existeix en l'anunci o bé perquè s'hi inclou de forma amagada.
- Tampoc es fa cap referència explícita, o fàcilment perceptible, al fet que l'aprovació i concessió de les reunificacions i préstecs les realitza un tercer (entitat financera o no), que no figura anunciat en la publicitat.
- L'anunci utilitza expressions del tipus "Reunificació", "agrupació", "reunifiquem o agrupem crèdits i préstecs" que indueix a creure que l'anunciant és qui decideix la concessió del préstec o crèdit.

Aquesta irregularitat inicial indueix a error sobre la identitat de l'anunciant, ja que si es creu que l'anunciant pot aprovar, decidir i concedir el préstec o la unificació es pot considerar l'anunciant com una entitat bancària o una empresa prestadora del servei de concessió de préstecs i reunificacions. Excepcionalment s'indica l'expressió "Sujeto a la aprobación de la entidad bancaria", difícilment llegible.

Tampoc es detalla que el servei d'intermediació implicarà un cost o remuneració i que serà l'entitat responsable de la unificació (entitat que no apareix en l'anunci) aquella qui realment presenti i imposi les condicions d'aquesta unificació. En ocasions, les condicions de l'entitat financera poden divergir de les inicialment sol·licitades, a més de decidir la concessió o no de la reunificació buscada.

Pel que fa a la inducció a error sobre la quantia de la reducció de quotes, un recurs força emprat en la publicitat és la utilització d'exemples. Així, se'n presenta un d'una unificació que permet convertir una suma de diferents imports de quotes en una nova quota (resultat de la unificació ofertada o promesa) que sempre resulta ser la meitat (recurs retòric del 50%), o una mica més de la meitat de la quantitat final que, en l'exemple, s'està pagant



31 de gener de 2008

mensualment. En bona part d'aquests anuncis s'utilitza l'expressió "pague/ahorre hasta el 50% menos", sense informar de les condicions i creant una idea de "facilitat" que no es correspon amb la realitat.

Un terme també present en la publicitat és el d'*estalvi* o *estalviar*. La reunificació de préstecs no suposa en absolut una reducció de la quantitat total a tornar sinó tan sols un allargament dels terminis i com a conseqüència, una quantitat final superior a aquella de la qual es parteix abans de la reunificació.

En relació al termini per obtenir el finançament, s'utilitza principalment les 48 hores quan, en realitat, és el temps aproximat entre la primera entrevista amb l'empresa intermediària i el primer estudi o valoració prèvia que realitza aquesta empresa.

Clàusules abusives en la majoria dels contractes

S'ha constatat la presència de clàusules abusives en 31 de les empreses inspeccionades. Les sancions per aquest concepte sumen 181.200 €, un 34,9% de la quantia total. Algunes de les clàusules més utilitzades són:

- La renúncia al propi fur i el sotmetiment a la jurisdicció dels jutjats i tribunals de la ciutat que escull el mitjancer.
- Si el client vol rescindir el contracte abans del termini previst, s'obliga a abonar en concepte de clàusula penal la quantitat establerta com a honoraris, més les despeses derivades de la gestió.
- Si arriba a coneixement de l'empresa que la entitat de crèdit davant la qual s'ha efectuat la gestió, ha atorgat al client qualsevol producte financer, això el compromet i l'obliga a abonar igualment a favor de l'empresa la retribució estipulada en el contracte. El terme "client" inclou a més del propi client, els ascendents, descendents, conjugues, o entitat mercantil en la que tingui alguna participació el propi client, o qualsevol d'elles.
- L'empresa es reserva el dret de modificar aquestes condicions i acceptar o no, la gestió de qualsevol operació sol·licitada.
- Els clients no podran presentar-se a cap de les entitats de crèdit presentades per l'empresa, durant el termini d'1 any des de la pèrdua del dret d'exclusivitat.
- L'empresa s'eximeix de tota responsabilitat pel que respecta al temps de la tramitació de l'estudi, o el bon fi de l'operació sol·licitada.
- El client es compromet, quan aquesta empresa hagi avançat capital, a tornar-lo íntegrament, amb un increment d'un 30% com a comissió del total del capital avançat, encara que l'operació no hagi estat aprovada.



31 de gener de 2008

Dins la mateixa campanya, s'han imposat sancions també per incompliment dels requisits d'informació o documentació, per un import de 56.800 € (un 10,93% de la quantia total); per vulneració dels drets lingüístics la xifra és de 22.900 € (un 4,41% del total) i per la negativa o resistència a subministrar dades, 19.700 € (un 3,79%).

"Controla els teus préstecs": una eina de fàcil accés

La pàgina web de l'ACC (www.consum.cat) ofereix dins l'apartat "El consum i l'economia familiar" totes les recomanacions per administrar correctament el pressupost familiar i els consells per fer un reagrupament de crèdits, així com un aplicatiu propi que es pot descarregar gratuïtament. El programa "Controla els teus préstecs" és una eina per ajudar es persones interessades a demanar un préstec personal o hipotecari perquè puguin decidir quina és la millor opció per a la seva economia familiar.

Aquest programa inclou un simulador que permet calcular quin és el percentatge d'ingressos mensuals que es destinaria a pagar les quotes del préstec. També permet determinar si convé més renovar la hipoteca actual o bé demanar-ne una de nova, o quant costaria agrupar tots els préstecs en un d'hipotecari.

Les especificacions tècniques que requereix són disposar del sistema operatiu Windows, d'una resolució de pantalla òptima 1024 x 780 i de 16 MB d'espai lliure en disc. Fins el moment, s'han comptabilitzat 1.590 descàrregues del programa.