

**ADICAE**  
Comunidad Valenciana  
Asociación de Usuarios  
de Bancos, Cajas y Seguros

Gabinete de Estudios Técnicos

# Guía para comprar productos financieros y de consumo

para

ve



# por Internet



# ADICAE

**Asociación de Usuarios de Bancos  
Cajas de Ahorros y Seguros**

**PERTENECER A UNA ASOCIACIÓN  
DE CONSUMIDORES Y USUARIOS  
ES UN ORGULLO CIUDADANO  
Y UN SEGURO SOCIAL RENTABLE**

**¡HAZTE MIEMBRO DE  
LA ASOCIACIÓN  
DE USUARIOS DE BANCOS, CAJAS  
Y SEGUROS!**

## AICAR-ADICAE

**INFORMATE SIN COMPROMISO EN:**

c/Gavín, 12 local 50001 ZARAGOZA  
Tlfno. 976 39 00 60

**el teléfono de los usuarios con derechos**

e-mail: [aicar.adicae@adicae.net](mailto:aicar.adicae@adicae.net)

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

**LLAMA O ACUDE SIN COMPROMISO  
ESTAMOS AL SERVICIO DEL CIUDADANO**

**DEFENSA  
AHORRO  
ARAGON**  
d con los afectados  
Agencia de Valores, s.a.  
Atados de AICAR-ADICAE



# INDICE

- Los jóvenes, el consumo y la contratación electrónica
- Regulación del Comercio Electrónico
  - Obligaciones del prestador del servicio
- Derechos del consumidor que contrata en Internet
  - El derecho de información
  - El derecho a una publicidad lícita y veraz
  - El derecho a la protección de los datos de carácter personal
  - El derecho del desistimiento
  - El derecho a la resolución de sus conflictos
- Los menores de edad contratan
- De compras financieras por el ciberespacio
  - Las tarjetas triunfan entre los jóvenes
  - Los jóvenes ahorran
  - Préstamos y créditos para jóvenes en Internet
  - ¿Cuánto podemos endeudarnos?
  - Cómo negociar con la Entidad Financiera
- Ejemplo: contratar un seguro de coche en Internet
- Consejos sobre banca, seguros y bolsa en Internet
  - Seguros
  - Fondos de Inversión
  - Inversión
  - Crédito al consumo
  - Formas de pago
  - Hipoteca

**EDITA:**



Comunidad Valenciana  
Asociación de Usuarios de Bancos,  
Cajas y Seguros.

**COLABORA:**



Dirección General de Comercio y  
Consumo  
Generalitat Valenciana

# Los jóvenes, el consumo y la contratación electrónica

El comercio electrónico ofrece numerosas ventajas al consumidor. Permite el acceso a información sobre todo tipo de productos a nivel mundial, reduce los costes a las empresas (lo que se traduce en precios más bajos), y ofrece la posibilidad de estudiar y comparar una enorme cantidad de ofertas casi sin esfuerzo, obligando así a las distintas empresas a ser más competitivas, algo que indudablemente beneficia a los usuarios.

En las llamadas páginas "web", podemos encontrar todo tipo de información, desde la edición electrónica de distintos diarios hasta información acerca del estreno cinematográfico de la semana, además de todo tipo de productos a la venta, desde flores hasta automóviles.

A la generalización de las comunicaciones por la red y las transacciones por realizadas por medios electrónicos hace necesario que todos los ciudadanos, en calidad de consumidores, nos habituemos a esta forma de comercio. Son precisamente el segmento de población joven quienes más interés han mostrado por las nuevas tecnologías, lo que unido al temprano acceso de éstos al mercado, los ha convertido en potencial objetivo de la

moderna sociedad de la información. En este sentido, la posibilidad de vender bienes y servicios a través de la red ha provocado que muchos empresarios y profesionales, así como entidades financieras, se hayan lanzado al ruedo del comercio electrónico.

El llamado B2C (business to consumer) supone que el cliente usuario de productos y servicios puede desde su hogar tener acceso a una mayor oferta, incluso de otros países, así como a una mayor información. Esta teórica transparencia tiene su virtud más importante en la comparativa de precios. Por ejemplo muchos establecimientos financieros ofrecen simuladores para permitir comparar ofertas y comprobar si se ajusta a sus necesidades. Y es que es en el sector financiero donde las posibilidades de Internet comienzan a usarse en toda su extensión.

■ *muchos establecimientos financieros ofrecen simuladores para permitir comparar ofertas y comprobar si se ajusta a sus necesidades*



# Regulación del comercio electrónico

Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de información y de comercio electrónico regula específicamente la contratación por vía electrónica en sus artículos 23 a 29, en lo referente a la validez y eficacia de los contratos electrónicos, equiparándolos a los celebrados en forma escrita, a su admisibilidad en juicio como prueba documental, a la aplicación de esta ley si la empresa prestadora dirige y gestiona su actividad económica en España o si lo hace en otro Estado miembro de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo, y el consumidor reside en España, y a las obligaciones de información previas y posteriores a su celebración.

La Ley define los "Servicios de la Sociedad de la Información" del siguiente modo:

Todo servicio prestado normalmente a título oneroso, a distancia, por vía electrónica y a petición individual del destinatario.

El concepto de servicio de la sociedad de la información comprende también los servicios no remunerados por sus destinatarios, en la medida en que constituyan una actividad económica para el prestador de servicios.

Son servicios de la sociedad de la información, entre otros y siempre que representen una actividad económica, los siguientes:

1. La contratación de bienes o servicios por vía electrónica centros comerciales virtuales
3. La gestión de compras en la red por grupos de personas
4. El envío de comunicaciones comerciales
5. El suministro de información por vía telemática
6. El vídeo bajo demanda, como servicio en que el usuario puede seleccionar a través de la red, tanto el programa deseado como el momento de su suministro y recepción, y en general, la distribución de contenidos previa petición individual.

## Obligaciones del prestador del servicio

Los prestadores de servicios vienen obligados a permitir a los destinatarios del mismo el acceso, por medios electrónicos y de forma permanente, fácil, directa y gratuita, a la siguiente información:

- Nombre, domicilio, dirección de correo electrónico,
- Datos de inscripción de dominio en el Registro Mercantil
- Si el servicio lo exige, datos re-

■ *El concepto de servicio de la sociedad de la información comprende también los servicios no remunerados por sus destinatarios, en la medida en que constituyan una actividad económica para el prestador de servicios*

lativos a la autorización administrativa previa y órgano administrativo de supervisión

- Datos específicos para profesiones reguladas, en su caso
- Número de Identificación Fiscal
- Precio del producto o servicio, gastos de envío
- Códigos de conducta a los que se ha adherido

En cuanto a las comunicaciones comerciales por vía electrónica, son especialmente destacables los siguientes condicionantes:

- Deben identificarse como tales, constando en nombre de quién se realizan, incluyendo al comienzo del mensaje la palabra "publicidad" cuando se realicen por correo electrónico.
- En ofertas promocionales (como las que incluyan descuentos, premios y regalos), deben constar claramente las condiciones de acceso y participación.

■ Se prohíbe el envío de comunicaciones comerciales a través de correo electrónico no solicitadas o expresamente autorizadas con anterioridad por el destinatario.

■ Los derechos de los destinatarios incluyen el consentimiento expreso para comunicaciones comerciales, y la revocación del mismo en cualquier momento mediante procedimientos sencillos y gratuitos.

La Ley establece también la validez y eficacia de los contratos realizados por vía electrónica. El oferente habrá de confirmar la recep-

ción de la aceptación mediante correo electrónico o equivalente, siempre que la confirmación pueda ser archivada por el destinatario.

El contrato se entenderá celebrado, en todo caso, en el lugar en que el consumidor tenga su residencia habitual.

La Ley recoge también la utilización de procedimientos de resolución extrajudicial de conflictos (arbitraje), afirmando expresamente que en tales procedimientos podrá hacerse uso de medios electrónicos.

■ *El contrato se entenderá celebrado, en todo caso, en el lugar en que el consumidor tenga su residencia habitual*



# Derechos del consumidor que contrata en Internet

## El derecho de información

Este derecho constituye uno de los derechos básicos de los consumidores y usuarios y del que se preocupa especialmente la mencionada Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de información y de comercio electrónico a los efectos de cuando aquéllos contraten un bien o un servicio por Internet gocen de garantías suficientes.

Sin perjuicio de los deberes de información que se establecen en la normativa vigente, en concreto en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de los datos de carácter personal, el artículo 10 de aquélla impone a los prestadores de los servicios de la sociedad de información, la obligación de proporcionar a los usuarios la siguiente información: su nombre, domicilio, dirección de correo electrónico y cualquier otro dato para poder establecer una comunicación directa y efectiva; los datos de inscripción del dominio o dirección de Internet en el Registro Mercantil; en caso de ejercicio de una profesión regulada, el Colegio profesional al que pertenezca y su número de colegiado, titulación académica, Estado de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo que lo

expidió y normas profesionales; el número de identificación profesional que corresponda; información clara y exacta del precio del bien o servicio, indicando si incluye o no los impuestos aplicables y, en su caso, sobre los gastos de envío y los códigos de conducta a los que esté adherido.

Esta información se entiende cumplida si el prestador la incluye en su página o sitio de Internet, a través de medios que permitan su acceso a los usuarios de forma permanente, fácil, directa y gratuita. Los artículos 27 y 28 contemplan obligaciones específicas de información, previas y posteriores, respectivamente, a la celebración de la contratación por vía electrónica.

Antes de iniciar el procedimiento de contratación, el consumidor debe ser informado de los distintos trámites que deben seguirse para celebrar el contrato, si se va a archivar el documento electrónico en que se formalice el contrato y si va a ser accesible, de los medios para corregir los posibles errores en la introducción de datos y de la lengua o lenguas en que se podrá formalizar el contrato.

Si el contrato está sujeto a condiciones generales, el prestador debe ponerlas a disposición del consumidor, antes del inicio del pro-

■ *Antes de iniciar el procedimiento de contratación, el consumidor debe ser informado de los distintos trámites que deben seguirse para celebrar el contrato*

cedimiento de contratación, para que éste pueda almacenarlas y reproducirlas. Expresamente el Real Decreto 1906/1999, de 17 de diciembre, por el que se regula la contratación telefónica o electrónica con condiciones generales exige un mínimo de tres días naturales a la celebración del contrato.

Celebrado el contrato, el prestador debe confirmar la aceptación al consumidor por el envío de un acuse de recibo u otro medio de comunicación electrónica equivalente, a la dirección que haya señalado en el plazo de las veinticuatro horas siguientes o bien por un medio equivalente al utilizado en el procedimiento de contratación, siempre que la confirmación de la aceptación pueda ser archivada por el consumidor. En todo caso, el artículo 29 de la Ley presume celebrado el contrato en el lugar en que el consumidor tenga su residencia habitual.

## El derecho a una publicidad lícita y veraz

La publicidad es cualquier forma de comunicación realizada con el fin de procurar la contratación de bienes y servicios. En el comercio electrónico, los consumidores asistimos a un continuo bombardeo de publicidad, justificado por la gratuitad del acceso a las web, cuya financiación y mantenimiento se realiza con cargo a esta publicidad.

En este campo es plenamente aplicable la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, general de publici-

dad, que constituye un instrumento para poner fin a los diversos supuestos de publicidad ilícita como son la publicidad que atente a la dignidad de una persona o que vulnere los valores y derechos reconocidos en la Constitución, especialmente en lo que se refiere a la infancia, la juventud y la mujer, la publicidad engañosa, la publicidad desleal, la publicidad subliminal y la que infrinja lo dispuesto en la normativa administrativa de determinados bienes y servicios.

El consumidor y las Asociaciones de Consumidores pueden ejercitar las acciones previstas por el legislador para poner fin a esta publicidad contraria a derecho (las acciones de cesación y rectificación) En el ámbito electrónico, la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de información y de comercio electrónico, establece en su artículo 20.1 que las comunicaciones comerciales por vía electrónica deberán ser claramente identificables como tales y deberán indicar la persona física o jurídica en nombre de la cual se realizan, y en el apartado segundo de dicho artículo que si tienen lugar a través de correo electrónico u otro medio de comunicación incluirán al comienzo del mensaje la palabra publicidad.

Esta ley combate la práctica del envío de mensajes no solicitados conocida con el término "spamming", al señalar en su artículo 21 que queda prohibido el envío de comunicaciones publicitarias o

■ *la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, general de publicidad, que constituye un instrumento para poner fin a los diversos supuestos de publicidad ilícita como son la publicidad que atente a la dignidad de una persona o que vulnere los valores y derechos reconocidos en la Constitución, especialmente en lo que se refiere a la infancia, la juventud y la mujer, la publicidad engañosa, la publicidad desleal, la publicidad subliminal y la que infrinja lo dispuesto en la normativa administrativa de determinados bienes y servicios*



promocionales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente que previamente no hubieran sido solicitadas previamente o expresamente autorizadas por el destinatario de las mismas.

## El derecho a la protección de los datos de carácter personal

En desarrollo del principio constitucional de tutela de la intimidad de los ciudadanos contenido en el artículo 18 de la Constitución, se ha promulgado la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de los datos de carácter personal, que reconoce a los ciudadanos, personas físicas, los derechos de información, acceso, oposición, rectificación y cancelación de los datos personales, en las situaciones de almacenamiento y utilización de los mismos, muy frecuentes en el comercio electrónico.

El ciudadano, cuando facilita sus datos personales, al contratar electrónicamente, tiene respecto al tratamiento de sus datos los siguientes derechos:

- Derecho de información en la recogida de datos (artículo 5): en el momento de la recogida de datos, debe ser informado de modo expreso, preciso e inequívoco de la existencia de un fichero, de la finalidad de la recogida de éstos, de los destinatarios de la información, de la identidad y dirección del responsable del tratamiento, del carácter obligatorio o facultativo de

su respuesta a las preguntas que se formulen, de las consecuencias si se niega a facilitar los datos requeridos y de la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

- Derecho de acceso (artículo 15): es la posibilidad de solicitar y obtener gratuitamente información de sus datos de carácter personal, el origen de los mismos y el tratamiento a que son sometidos.

- Derechos de rectificación y cancelación (artículo 16): es la posibilidad de exigir al responsable del fichero la modificación de aquéllos que sean inexactos o incompletos o la cancelación de aquéllos que no se deseen que permanezcan en un fichero, respectivamente.

- Derecho de oposición (artículo 6): en los supuestos en que no se precise el consentimiento del afectado para el tratamiento de sus datos, podrá oponerse el interesado cuando existan motivos fundados y legítimos relativos a una concreta situación personal, siempre que una ley no disponga lo contrario.

Como regla general dispone este artículo que el tratamiento de los datos de carácter personal exige el consentimiento inequívoco de su titular, salvo las siguientes excepciones: cuando los datos se recojan de fuentes accesibles público, para el ejercicio de las funciones propias de las Administraciones Públicas, cuando se refieran a personas vinculadas por un contrato o precon-

■ *la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de los datos de carácter personal, que reconoce a los ciudadanos, personas físicas, los derechos de información, acceso, oposición, rectificación y cancelación de los datos personales*

trato de una relación laboral, administrativa o negocial y sean necesarios para su mantenimiento o cumplimiento o tengan por finalidad proteger un interés vital del interesado.

Las actuaciones contrarias a la protección de estos derechos podrán ser denunciadas por los afectados ante la Agencia de Protección de Datos, encargada de velar por el cumplimiento de la legislación sobre protección de datos y controlar su aplicación.

## El derecho de desistimiento

La Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista regula como modalidad de venta especial, las ventas a distancia, que son las celebradas sin la presencia física simultánea del comprador y vendedor, transmitiéndose la propuesta de contratación del vendedor y la aceptación del comprador por un medio de comunicación a distancia de cualquier naturaleza, entre las que se incluirían las ventas a través de Internet.

En su artículo 44 se reconoce al consumidor la facultad de desistir libremente del contrato dentro del plazo de siete días, que se computarán, en el caso de adquisición de un bien a distancia desde que se recibió el producto solicitado y en el supuesto de contratación de servicios desde que se celebró el contrato. Pero nada obsta que el vendedor establezca en su oferta un

plazo más amplio. Tampoco es preciso que el consumidor informe al vendedor de los motivos por los cuales desiste del contrato.

El ejercicio de este derecho no está sujeto a ninguna formalidad, bastando, como se señala en dicho artículo, en su apartado segundo, que se acredite en cualquier forma admitida en derecho, como sería a modo de ejemplo que el consumidor manifestase su voluntad de resolver el contrato mediante carta certificada con acuse de recibo, burofax o escrito entregado en el establecimiento del vendedor y sellado por el empresario o sus representantes.

Hay excepciones al derecho de desistimiento previstas en el artículo 45 de la referida ley, entre las que destacan las ventas de objetos que pueden ser reproducidos o copiados con carácter inmediato (por ejemplo, un libro, ya que se puede fotocopiar, un programa de ordenador que se puede duplicar, etc.), que se destinen a la higiene corporal o que, por razón de su naturaleza, no pueden ser devueltos (las entradas para un espectáculo una vez que éste se haya producido o la prensa diaria).

Los efectos del desistimiento se traducen en que el consumidor debe devolver el producto que haya adquirido, sin incurrir en penalización o sanción impuesta por el vendedor, pero debiendo satisfacer los gastos directos de la devolución (correo, transporte, etc.) y, en su caso, una indemnización por

■ *Las actuaciones contrarias a la protección de estos derechos podrán ser denunciadas por los afectados ante la Agencia de Protección de Datos, encargada de velar por el cumplimiento de la legislación sobre protección de datos y controlar su aplicación*

los desperfectos que haya sufrido el objeto comprado. Si ha habido un contrato de crédito para financiar la compra, el ejercicio de este derecho de desistimiento comportará la resolución de aquel contrato, salvo en el caso de los contratos de financiación acordados con otros sujetos ajenos al vendedor, como es el caso de las entidades crediticias, un supuesto perjudicial para los intereses del consumidor.

Por su parte, el vendedor habrá de devolver al consumidor el precio que pagó, menos, en su caso, el importe de la indemnización referida anteriormente. Esta devolución generalmente será simultánea al momento en que se reciba la mercancía por el vendedor y, en todo caso, en el plazo máximo de treinta días. La devolución se deberá llevar a cabo mediante el mismo sistema utilizado en el pago; es decir, si se pagó en metálico, la devolución deberá ser de esta manera y si se pagó a través de un cargo a la tarjeta de crédito mediante su anulación.

En el artículo 46 de la ley de constante referencia se da respuesta a los supuestos de utilización ilegítima de tarjetas de crédito, en los que en el recibo de la tarjeta de crédito figure un pago por una compra en Internet no realizada, señalándose que cuando el importe de una compra hubiese sido cargado utilizando el número de una tarjeta de crédito sin que ésta hubiese sido presentada directamente o identificada electrónica-

mente, su titular, el supuesto comprador, puede exigir la inmediata anulación del cargo al vendedor o a la entidad emisora de la tarjeta. Por tanto, si el consumidor niega la transacción, le corresponderá al vendedor probar que se ha realizado, correspondiéndole la carga de la prueba. Pero si demuestra que la anulación es indebida, el comprador será responsable de los daños y perjuicios causados al vendedor.

Por último, el Real Decreto 1906/1999, de 17 de diciembre, por el que se regula la contratación telefónica o electrónica con condiciones generales, contempla este derecho de resolución, en los términos señalados, en relación con los contratos que contengan condiciones generales en el comercio electrónico, que suelen ser la inmensa mayoría.

## El derecho a la resolución de sus conflictos tanto por mecanismos judiciales como extrajudiciales

Sin perjuicio de las acciones judiciales previstas en la legislación tanto general como especial en protección de los intereses de los consumidores, el artículo 30 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de información y de comercio electrónico, regula específicamente una acción de cesación frente a las conductas contrarias a esta ley que lesionen los intereses colectivos o difusos de los consumidores.

■ En su artículo 44 se reconoce al consumidor la facultad de desistir libremente del contrato dentro del plazo de siete días, que se computarán, en el caso de adquisición de un bien a distancia desde que se recibió el producto solicitado y en el supuesto de contratación de servicios desde que se celebró el contrato



Esta acción, que se ejercitará conforme a las prescripciones de la Ley de Enjuiciamiento Civil para esta clase de acciones, tiene por finalidad obtener una sentencia que condene al demandado a cesar en la conducta contraria a dicha Ley y a prohibir su reiteración futura. El artículo 18 de la referida ley contiene un mandato a las Administraciones Públicas para que impulsen códigos de conducta voluntarios, en cuya elaboración participarán las asociaciones de consumidores y usuarios, como instrumento de autorregulación del sector. Dichos códigos podrán tratar sobre los procedimientos extrajudiciales para la resolución de conflictos que surjan por la prestación de los servicios de la sociedad de información, servicios entre los que se encuentran la contratación de bienes y servicios por vía electrónica.

No sólo se potencian los procedimientos de resolución extrajudicial de conflictos que se instauren por medio de códigos de conducta sino también el recurso al arbitraje, favoreciendo incluso el uso de medios electrónicos para la tramitación de dichos procedimientos. Es más, dado el carácter voluntario del arbitraje de consumo y por aplicación de la disposición adicional tercera de la ley, las partes de un contrato celebrado por vía electrónica podrán someter sus conflictos al arbitraje de consumo mediante su adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, procedimiento

de resolución extrajudicial de conflictos cuya sencillez, rapidez y comodidad para los usuarios es extrapolable igualmente a estos contratos.

Los productos de ahorro inversión para jóvenes buscan fomentar una cultura de ahorro y constituye el principal argumento que esgrimen bancos y cajas para atraer a la nueva clientela. La diferencia fundamental de estos productos reside tanto en el mensaje publicitario, con un lenguaje claramente dirigido a un sector de edad determinado, como en las ofertas que rodean al producto. De esta manera, al joven que contrata determinada libreta de ahorro se le ofrece la posibilidad de obtener entradas de conciertos, mochilas y descuentos especiales. En definitiva, unas condiciones que no son realmente más favorables.

■ No sólo se potencian los procedimientos de resolución extrajudicial de conflictos que se instauren por medio de códigos de conducta sino también el recurso al arbitraje



# Los menores de edad contratan

El menor de edad carece de facultad para realizar cualquier actividad que produzca efectos frente a terceros. Así, no puede contratar, contraer obligaciones y por tanto no puede celebrar ningún tipo de operación bancaria: abrir una cuenta corriente, libreta de ahorro, pedir un crédito..., por lo que serán sus padres o tutores legales quienes deberán firmar en su nombre.

Cuestión distinta la constituyen determinadas situaciones en las que el menor puede efectivamente contratar, puesto que se haya emancipado. En estas situaciones, que nuestro legislador recoge de forma tasada, el menor emancipado puede actuar como si fuera una persona mayor, salvo para pedir créditos y préstamos y gravar y vender bienes inmuebles. No obstante el emancipado no necesita de sus padres o tutores para administrar y

disponer de valores y dinero. Cualquier operación bancaria realizada por el menor es nula por cuanto la ley no le concede capacidad para ello; ahora bien ¿qué consecuencias trae



consigo esa nulidad?. Si un menor suscribe un fondo de inversión o abre una libreta de ahorro, se produce un supuesto de anulabilidad. Es decir, el contrato produce efecto entre las partes y frente a terceros, pero durante el plazo de cuatro años puede ser impugnado y declarado nulo.

■ *Cualquier operación bancaria realizada por el menor es nula por cuanto la ley no le concede capacidad para ello*



ADICAE pone al servicio de todos los consumidores y usuarios una publicación rigurosa y amena que resolverá sus dudas en cualquier ámbito del mundo del consumo

## ¡La Economía de los Consumidores!

- Información imprescindible para su economía
- La mejor rentabilidad para su ahorro y consumo
- La clave de sus derechos como consumidor

### Suscríbase

Fecha: .....  
 Nombre: ..... Apellidos: .....  
 Domicilio: ..... CP .....  
 Ciudad: ..... Teléfono: .....  
 D.N.I.: ..... Firma: .....

**Forma de Pago: 18 euros/11 números)**

**Giro Postal** N.º ..... por 18 euros.

**Transferencia bancaria** a nombre de ADICAE, c/c 01821834150206252797, BBVA Sucursal Avda. América, 54. 50007 Zaragoza.

**Domiciliación Bancaria.** Muy Sres. Míos: Les ruego que con cargo a mi cta. atiendan hasta nueva orden los recibos que presente ADICAE en concepto de suscripción a la revista LA ECONOMÍA DE LOS CONSUMIDORES.

Titular : ..... Banco/Caja: .....  
 Agencia: ..... Dirección: .....  
 Población: ..... C.P.: .....  
 Código Cuenta Cliente (C.C.C.): .....  
 Fecha: ...../...../200...  
 Firma del titular: .....

- **Cheque** a nombre de ADICAE, por valor de 18 euros

Correo: **AICAR-ADICAE,**  
**c/ Gavín nº 12 Local**  
**50001 ZARAGOZA**

Teléfono suscripciones: **976 390060**  
 Fax suscripciones: **976 390199**  
 Correo-e: **suscripciones@adicae.net**

# De compras financieras por el ciberespacio

Transacciones, servicios financieros y decisión de inversiones son tres ejemplos de posibilidades que se le presentan al usuario de bancos o compañías de seguros. Estas entidades, con el objetivo de potenciar las contrataciones realizadas mediante medios electrónicos, están ofreciendo en algunos casos mejores precios y/o condiciones en los productos que comercializan por Internet que los que son ofrecidos en sus oficinas.

El nivel de transparencia que exige la normativa sobre productos financieros permite, en principio, un mínimo de protección al usuario igual o superior al reflejado específicamente a la hora de adquirir a través de Internet cualquier otro producto como libros, discos o viajes. Las reglas que regulan los distintos productos financieros están dispersas en una gran cantidad de normas. Sin embargo, a la hora de contratar, ya sea a través de Internet o en la propia sucursal de un banco, lo realmente importante para un cliente es saber exigir y valorar la información que se solicita y recibe. Por ello vamos a darte unos consejos que sin duda te serán de gran ayuda cuando contrates estos productos financieros. Productos de inversión y seguros para los jóvenes

En particular, las entidades financieras ofrecen sus productos a niños y jóvenes en un claro intento de conquistar y fidelizar un cliente que con el paso de los años puede llegar a convertirse en un consumidor adulto con mayor capacidad de contratación y conseguir bajar la edad media de los clientes de la entidad financiera que realiza la promoción.

## Las tarjetas triunfan entre los jóvenes

El dinero de plástico sustituye ya en nuestro país al efectivo en el desenvolvimiento diario de muchos españoles, incluidos los jóvenes. En la actualidad, España ocupa el tercer lugar en el mundo en cuanto a la utilización de tarjetas y el segundo en número de cajeros e importe de los reintegros realizados. Sin embargo, el abanico de opciones de pago no acaba ahí y el ciudadano puede elegir entre un sinfín de posibilidades. Al igual de lo sucedido en el resto de países desarrollados, las tarjetas han conseguido encandilar a los españoles. Y a sus dos grandes vertientes, débito y crédito, se han unido de forma más o menos reciente. La tarjeta "inteligente", como se ha venido a llamar también al monedero elec-

■ *El nivel de transparencia que exige la normativa sobre productos financieros permite, en principio, un mínimo de protección al usuario igual o superior al reflejado específicamente a la hora de adquirir a través de Internet cualquier otro producto como libros, discos o viajes*



trónico, es una tarjeta que incorpora un chip en sustitución de la tradicional banda magnética. Esta novedad permite ampliar la capacidad de almacenamiento de datos e intercambio de información y hace innecesaria la autorización telefónica de cada operación ya que el chip conoce en todo momento cuál es el límite de la disposición y cuánto queda.

Frente a las tarjetas tradicionales, los monederos deben cargarse previamente con la cantidad acordada de consumo. Posteriormente, y según va realizando los pagos el titular, se va restando el importe de las compras del límite hasta que se agota el saldo disponible y se ha de recargar de nuevo.

Pero la tarjeta reina entre los jóvenes sigue siendo, sin lugar a dudas, la de débito fundamentalmente porque los menores no tienen capacidad para contratar préstamos ni créditos, ni aun emancipados. Su gran diferencia con las de crédito estriba en el momento en el que se carga en la cuenta del titular lo dispuesto a través de ellas. En el caso de las de débito, el cargo es automático, no hay demora, mientras que en las de crédito es aplazado, siendo este aplazamiento mayor o menor en función del tipo de amortización pactado.

La extensión masiva de las tarjetas de débito se debe, en buena parte, a los escasos requisitos que exigen las entidades financieras para concederlas. El tipo de cuenta al que deben estar asociadas es-

tas tarjetas pueden ser tanto una libreta como una cuenta corriente.

Pero cuando contratemos una tarjeta, tenemos que enterarnos de las comisiones que nos van a cobrar, las tarjetas de débito son más baratas que las de crédito, no solo en la cuota anual, (ojo cuando dicen que son gratuitas, suele ser solo el primer año) si no también en sacar dinero de los cajeros, una de crédito te cobra un 2% de cada reintegro en efectivo en cajeros de tu entidad, mínimo 3% y un 4 ó 5% en los cajeros que no son de la entidad que la concede. Las de débito no te cobran comisión si sacas en Cajero de la entidad emisora, pero si sacas en otra entidad, te cobra por operación, tendrás que mirar donde sacas y cuantas veces, pues puede ser más de 3% por movimiento, en las compras las dos son gratuitas, pero en las de crédito si fraccionas una, varias o todas compras a pagos mensuales, en lugar de pagar al mes siguiente de la compra, el interés es altísimo, pues va del mínimo 1% mensual (12% anual) hasta el 2% mensual (24% anual).

## Los jóvenes ahorran

### ■ Seguros de ahorro

Se trata de un seguro de vida mixto, donde una parte de la prima pagada se acumula y el resto va dirigida a cubrir el riesgo de muerte o invalidez. Su comercialización, tradicionalmente en manos de aseguradoras, cada vez se lleva más a cabo a través de bancos

■ *cuando contratemos una tarjeta, tenemos que enterarnos de las comisiones que nos van a cobrar, las tarjetas de débito son más baratas que las de crédito*

y cajas de ahorro. Al finalizar el tiempo pactado, garantiza un capital o una rentabilidad mínima al conjunto de aportaciones satisfechas.

Las compañías los comercializan bajo dos fórmulas técnicas distintas: el seguro de capital mixto diferido, con reembolso de primas; y seguro mixto de capital diferido con un capital garantizado en caso de fallecimiento. Ambos garantizan un capital determinado si el asegurado sobrevive en el momento de la finalización del contrato, pero su diferencia está en la cobertura que dan en el caso de muerte. En la primera de las fórmulas, la aseguradora reembolsa a los beneficiarios del asegurado las primas que este había pagado hasta su fallecimiento; mientras que en la segunda, se garantiza un determinado capital a los beneficiarios, en el caso de que el asegurado fallezca durante la vigencia del contrato.

Con estos productos hay que tener muy en cuenta las penalizaciones por rescate o paralización del producto.

Sobre los intereses garantizados de estos productos, están a la baja desde varios años, y hoy es difícil encontrar más de un 3% de rentabilidad. Aunque el interés garantizado es igual en toda la vida del producto, sí aumenta con los años la rentabilidad final, debido a la participación en beneficios, por el propio efecto de la reinversión de los intereses generados ejercicio

tras ejercicio.

### ■ Fondos de Inversión.

Pocas entidades ofrecen específicamente este producto para los más jóvenes. Los fondos de inversión son instituciones de inversión colectiva. Pretenden agrupar el ahorro de los inversores particulares con el objeto de constituir una cartera lo suficientemente grande como para que pueda ser gestionada por profesionales, proporcionar liquidez a los diferentes participantes y comprar-vender a unos precios que normalmente no estarían al alcance de los particulares. Los fondos de inversión son una vía de ahorro accesible para todo tipo de inversores. Los fondos no hacen distinciones de acuerdo al volumen de dinero, sino que el ahorrador particular podrá disfrutar de todas las ventajas que ofrece el ahorro colectivo y probar fortuna en mercados que, en solitario, le estarían vedados. La diversidad existente entre los distintos productos permite al inversor elegir de acuerdo con sus necesidades y gustos. Un inversor conservador encontrará un refugio seguro en un FIM de renta fija, ya sea a corto o a largo plazo. El inversor agresivo podrá, a través de los fondos, adentrarse en los mercados bursátiles. La manera de entrar en un fondo es comprar una participación. A través de ella, el inversor se hace socio del fondo. El valor de la participación sube y baja, por lo que el inversor ganador pierde temporalmente se-

■ *En el mercado hay productos de ahorro para jóvenes que el plazo lo puede poner quien lo contrata, interesa por la fiscalidad que sea a seis años o más, en estos planes se contempla el rescate con el interés garantizado a partir del primer año, y solo nos darán el interés que haya dado por encima, si cumplimos el plazo, por lo que no interesa que sea a muy largo, hay que pensar para el vencimiento en edades claves, como los 18 años, para la Universidad o compra de coche, o más largo si se piensa emplear en comprar piso. Como toda inversión sea de ahorro o de préstamos, la finalidad nos dará el plazo ideal de la misma.*

*No interesa invertir en planes de Jubilación (ojo no son lo mismo que los de pensiones, desgravables en la declaración de renta) hasta los 50 años o más, ya que si los tenemos que rescatar la pérdida es alta, o la rentabilidad muy pequeña.*

gún la rentabilidad que se vaya adquiriendo y en función de la aportación realizada. Por tratarse de una inversión indirecta, los rendimientos de un fondo están en función del comportamiento de los activos en los que invierte. Ojo con los garantizados, suelen dar muy poca rentabilidad.

#### ■ Imposiciones a plazo fijo

Los conocidos “plazos fijos” han figurado entre las operaciones tradicionales para los inversores. Por eso tampoco presentan ninguna especialidad en su oferta dirigida a los jóvenes. En los depósitos a plazo adquiere una especial relevancia el mínimo de apertura. Por medio de esta limitación, las entidades seleccionan los clientes de estos productos. La cantidad mínima para obtener un buen interés al suscribir un depósito a plazo suele moverse entre 6.000 y 30.000 euros, pero se pueden hacer desde muy poco dinero y los hay de multi-imposición que podemos ir aportando conforme generemos ahorro. Todos los plazos remuneran desde el primer euro al final del periodo contratado.

#### ■ Depósitos y libretas para jóvenes

Los productos más extendidos en bancos y cajas no son hoy día los más idóneos para ahorrar. La mayoría de estos productos resultan llamativos para los jóvenes porque llevan aparejado el uso de tarjetas, hoy día junto a otros elementos como el móvil o el coche, todo un sig-

no entre los jóvenes. Se pueden domiciliar todo tipo de recibos y operatoria bancaria, pero ojo con las comisiones, sobre todo cuando a pasado un tiempo.

### Préstamos y créditos para jóvenes en Internet

Cuando entras en una página web de una entidad de crédito, siempre hay productos especiales para los jóvenes, donde ofrecen todo tipo de cuentas, tarjetas y financiación, con un diseño especial para ellos.

Los créditos y préstamos para jóvenes, son con nombres muy específicos, para gastos concretos a los que se enfrentan.

### ¿Cuánto podemos endeudarnos?

Cuando una persona o familia, se endeuda, tiene que hacer un análisis de su situación personal y familiar, a corto, medio y largo plazo. (Por ejemplo un soltero tiene que tener en cuenta si en el plazo de amortización de su deuda, puede casarse. Y un matrimonio si en ese mismo plazo, puede variar el número de hijos). Todas estas situaciones, varían considerablemente su capacidad de endeudamiento, a la hora de calcular si puede cumplir con sus compromisos.

Para calcular su capacidad de endeudamiento, tiene que tener en cuenta al menos una serie de conceptos:

■ *Los fondos no hacen distinciones de acuerdo al volumen de dinero, sino que el ahorrador particular podrá disfrutar de todas las ventajas que ofrece el ahorro colectivo*



### ■ FINALIDAD:

Con ella tendremos muchos datos para el plazo de nuestros compromisos, piense que si se endeuda para unas vacaciones, el plazo no tiene que ser superior a un año, pues puede encontrarse sin vacaciones al año siguiente, o estar pagando todos los meses, varias vacaciones.

En el caso de un coche, no es lo mismo si es para comprar uno nuevo, o de segunda mano, ya que tendremos que cambiar antes de coche, dependiendo de cómo este y los kilómetros que le hagamos, así como el mantenimiento, el viejo será más caro que el nuevo por las averías y para vivienda, será el plazo mayor que podamos, si la comisión de amortización es 0%, entonces cuando podamos realizaremos amortizaciones anticipadas, reduciendo cuota o tiempo, en caso de que la comisión por amortización anticipada no sea 0%, intentaremos ajustarlo a nuestras posibilidades, intentando que sea una cantidad que podamos pagar sin muchos agobios.

### ■ GENERACIÓN DE RECURSOS

Tenemos que tener en cuenta las posibles variaciones de nuestros ingresos, no es lo mismo tener un trabajo fijo en la administración, que en una empresa privada pequeña, o tener una antigüedad en la misma de 1 año a 10 años, la indemnización en caso de despido sería diferente.

Al mirar nuestra capacidad de pago, la tenemos que ver en dos vertientes:

1 - La que realmente hemos realizado, es decir el ahorro mensual que hemos generado, con alguna variación, ya que si por ejemplo vivimos en alquiler y nos compramos piso, no tendremos que pagarlo, y solo tendremos que ver la diferencia de los gastos de comunidad y mantenimiento de piso, esta se averigua muy fácil, basta ver el aumento de saldo de nuestras cuentas de 31 Diciembre de un año a 31 Diciembre del siguiente año, y lo dividimos por doce.

2 - La que podemos hacer, hay que tener en cuenta que los ingresos es fácil verlos, ya que con mirar nuestras cuentas los podemos sacar fácilmente, (ojo con los que tengamos de intereses, si invertimos ese dinero en nuestra compra no los tendremos), pero en los gastos tenemos que tener muy en cuenta que si es para la compra de un piso, todo lo que nos quitemos, nos lo tendremos que quitar durante mucho tiempo, y puede hacerse muy duro si nos privamos de muchas cosas.

Nos tenemos que dejar un margen de maniobra, por si tenemos gastos inesperados o nuestra situación cambia. También tenemos que tener muy en cuenta, que ahora los intereses están bajos y cada punto que suban, nos supone 5,50 euros al mes, por cada 10.000.- euros pedidos.

■ *Nos tenemos que dejar un margen de maniobra, por si tenemos gastos inesperados o nuestra situación cambia. También tenemos que tener muy en cuenta, que ahora los intereses están bajos y cada punto que suban, nos supone 5,50 euros al mes, por cada 10.000.- euros pedidos*

## ■ GARANTIAS

La entidad financiera nos pedirá garantías para cubrir su inversión en el caso de que no podamos pagar. En los préstamos al consumo, si tenemos un buen trabajo en una gran empresa, bastara con nuestra nómina, pero si no estamos fijos y encima la empresa es pequeña, nos pedirán avalistas.

En los hipotecarios (para compra de vivienda) nosotros tenemos que tener en cuenta que si pedimos más del 80% del valor de la hipoteca y no tenemos otras propiedades, nos pueden pedir también avalistas, por nuestro interés siempre nos tenemos que dejar un margen de maniobra suficiente para que si nos va mal, podamos ofrecer esas garantías adicionales, para refinanciar nuestra deuda y que no nos embarguen, si tenemos puestas todas las garantías con la operación no nos refinanciaran en caso de que nos vayan mal las cosas.

Por lo tanto, tendremos en cartera, otras propiedades o avalistas, nunca ofreceremos todas las garantías que podamos aportar ¡que nos las pida la Entidad Financiera. No las ofrezcamos nosotros y siempre dejándonos alguna (algún avalista, o bien que podamos hipotecar.

Los préstamos hipotecarios tienen también la garantía personal nuestra, es decir que respondemos con la casa, otras propiedades que podamos tener y nos pueden llegar a embargar la nómina u otros ingresos.

## Cómo negociar con la Entidad Financiera

Toda negociación financiera tenemos que verla globalmente, ya que no solo estamos pidiendo un préstamo, tenemos que abrir cuenta que puede tener comisiones de mantenimiento, apuntes etc., con el tiempo y por nuestra comodidad, acabaremos teniendo todo en esa entidad si nos sigue dando servicio a un precio competitivo (eso lo saben las entidades financieras perfectamente) podemos tener productos de ahorro, en el peor caso algo de saldo en cuenta al 0,10% anual, pero pensemos si tenemos plan de pensiones, fondos etc., a la entidad le queda una comisión, por no decir si nos venden seguros (Coche, Hogar, Amortización préstamo etc.) o si ingresamos cheques la comisión que pagamos nos la podemos ahorrar, esta en algunas personas es importante.

Cuando vaya a pedir un préstamo, sea para cualquier finalidad, pida siempre varias ofertas, nunca pida sólo la oferta de la entidad con la que trabaje, la diferencia en un hipotecario según las consultas que llegan a esta asociación, superan los dos puntos, si tenemos en cuenta que un punto nos supone 5,50 euros mes, por cada 10.000,00., euros pedidos, en un préstamo hipotecario de 150.000,00 euros (unos veinticinco millones de pesetas) con los precios actuales de los pisos, en la mayoría de los casos es superior, se ahorra al mes 82,50 euros, y al

■ *Cuando vaya a pedir un préstamo, sea para cualquier finalidad, pida siempre varias ofertas, nunca pida sólo la oferta de la entidad con la que trabaje*

año 990,00 euros, que multiplicado por Quince años del préstamo nos daría un ahorro de 14.850,00 euros, si fuese a Veinte años 19.800,00 euros, a veinticinco años 24.750,00 euros, y así sucesivamente.

En un préstamo al consumo las cantidades son menores, pero los intereses son mucho mayores, y por lo tanto la diferencia entre los precios es alta, siempre hay que pedir varias ofertas, seguro que no ganamos tanto dinero en tan poco

tiempo y nos digan lo que nos digan, en todas entidades financieras nos tratan igual, nos ofrecen el mismo servicio, si no mejor.

CUOTA MES A PAGAR POR CADA 10.000 EUROS				
%INTERES	15 AÑOS	20 AÑOS	25 AÑOS	30 AÑOS
3	69,06	55,46	47,42	42,16
3,5	71,49	58	50,06	44,9
4	73,97	60,6	52,78	47,74
4,5	76,5	63,26	55,58	50,67
5	79,08	66	58,46	53,68
5,5	81,71	68,79	61,41	56,78
6	84,39	71,64	64,43	59,96

IMPORTE TOTAL PAGADO EN LA VIDA DEL PRESTAMO POR CADA 10.000 EUROS				
%INTERES	15 AÑOS	20 AÑOS	25 AÑOS	30 AÑOS
3	12.430,00	13.310,40	14.226,00	15.177,60
3,5	12.868,20	13.920,00	15.018,00	16.164,00
4	13.314,60	14.544,00	15.834,00	17.186,40
4,5	13.770,00	15.182,40	16.674,00	18.241,20
5	14.234,40	15.840,00	17.538,00	19.324,80
5,5	14.707,80	16.509,60	18.423,00	20.440,80
6	15.190,20	17.193,60	19.329,00	21.585,60

fig.1 Tabla Amortización de Préstamos

COMPARATIVA CRÉDITOS HIPOTECARIOS A INTERÉS VARIABLE						
Entidad	Tipo de interés		Periodo de amortización	Comisión de apertura (1)	Máximo financiado (%)	Cláusula rescisión
	Nominal	TAE				
iBanesto.com	2,99	2,72	30 años	0,00	80	Euribor + 0,40
e-Bankinter	2,54	-	40 años	0,30	80	Euribor + 0,35
ING-Direct	2,60	2,78	30 años	0,00	100	Euribor + 1,25
BSCH	4,50	3,57	30 años	1,00	80	Euribor + 0,49
BBVA	4,75	3,81	30 años	1,50	100	Euribor + 1,25
La Caixa	4,75	4,01	30 años	1,25	80	IRPH cajas + 0,25 ó EURIBOR+1,25

■	EN LA RED
■	ENTIDADES FÍSICAS

COMPARATIVA PRODUCTOS DE AHORRO EN INTERNET							
Entidad	CUENTAS CORRIENTES				IMPOSICIÓN		
	Tipo para 6.010 euros		Periodicidad remuneración	Comisiones admón. o por apunte	Descub. en cuenta corriente (%)	Tipo para 6.010 euros/1 año	
	NOM.	TAE				NOM.	TAE
iBanesto.com	-	0,00	-	0/0	-	3,00	3,00
e-Bankinter	0,00 (2)	0,00 (2)	-	de 15.03 a 45 año/0.18	-	4,30	4,30
Patagon	2,47	2,50	Mens.	máx 30.05 sem/	7,37	2,50	2,50
BBVA	0,00	0,00	Mens.	máx 30,05 año/ 0,45	-	1,60	1,60
BSCH	0,00	0,00	Mens.	máx 44,48 año/ 0,45	10,625	1,95	1,95

# Ejemplo: contratar un seguro de coche en Internet

Para contratar un seguro por Internet, con un buscador entraremos en tres o cuatro compañías, para poder sacar varios precios y compararlos.

Lo primero que suelen pedir es la marca del coche, luego matricula para calcular la fecha de matriculación, modelo (ejemplo: sierra), modelo concreto (ejemplo: GLS 4 puertas) para pasar a los datos del conductor, quien lo conduce, kilómetros año, garaje, uso habitual, fecha nacimiento conductor habitual, fecha carnet de conducir, profesión, sexo, estado civil, datos de tu seguro actual, cuando vence, si has tenido siniestros, de que tipo, bonificación actual, cuanto pagas.

Conviene tener a mano la póliza del coche, carnet de conducir, último recibo del seguro y DNI, estos documentos los tendremos que mandar por Fax, o fotocopia por carta.

Solo por consultar si queremos nos mandan un pequeño regalo, no es por otra cosa que para que nos lo manden tenemos que dar nuestros datos personales y dirección, con lo cual, podrán intentar hacernos el seguro si al final no lo

contratamos nosotros directamente por Internet.

Luego nos dan el coste, y podemos contratar el seguro, guardarlo para más adelante, o simplemente salirnos de la pagina Web.

En los seguros de Internet, nos dan también la posibilidad de contratar los seguros por teléfono, siempre se entiende el precio y luego demostramos los datos que hemos metido y existe la posibilidad si añadimos algún justificante de no siniestrabilidad en los últimos años de que nos bajen el precio en cuantos más años demostremos que no hemos tenido siniestros.

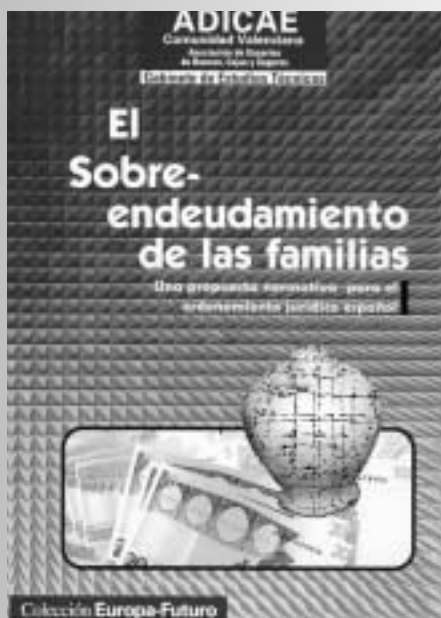


■ *Intente operar siempre desde el ordenador de su casa. Si no le es posible, y lo hace desde su trabajo u otros lugares concurridos, como cybercafés, tenga cuidado*



# Publicaciones de ADICAE

Un riguroso estudio jurídico donde ADICAE analiza en profundidad la problemática del sobreendeudamiento en nuestro país



ADICAE presenta un completo fichero donde encontrará toda la actualidad e información práctica sobre préstamos, ahorro-inversión, servicios financieros y seguros

**SUSCRÍBASE y GANE!!!!**  
**La Economía de los Consumidores**

**Ahora con su suscripción una publicación de regalo**

ADICAE pone al servicio de todos los consumidores y usuarios una publicación rigurosa y amena que resolverá sus dudas en cualquier ámbito del mundo del consumo

- Información imprescindible para su economía
- La mejor rentabilidad para su ahorro y consumo
- La clave de sus derechos como consumidor

Fecha: .....  
Nombre: ..... Apellidos: .....  
Domicilio: ..... CP: .....  
Ciudad: ..... Teléfono: .....  
D.N.I.: ..... Firma: .....

**Forma de Pago: 18 euros (11 números) + 3 euros (gastos de envío regalo)**

- Giro Postal N.º ..... por 21 euros.  
 **Transferencia bancaria** a nombre de ADICAE, c/c 01821834150206252797, BBVA Sucursal Avda. América, 54. 50007 Zaragoza.  
 **Domiciliación Bancaria.** Muy Sres. Míos: Les ruego que con cargo a mi cta. atiendan hasta nueva orden los recibos que presente ADICAE en concepto de suscripción a la revista LA ECONOMÍA DE LOS CONSUMIDORES.

Titular : ..... Banco/Caja: .....  
Agencia: ..... Dirección: .....  
Población: ..... C.P.: .....  
Código Cuenta Cliente (C.C.C.): .....

Fecha: ...../...../200...  
Firma del titular: .....  
**Seleccione su regalo:**  Fichero Práctico  
 Guía Sobreendeudamiento

- **Cheque** a nombre de ADICAE, por valor de 21 euros.

Correo: **AICAR-ADICAE,**  
**Gavín nº 12 Local**  
**50001 ZARAGOZA**

Teléfono suscripciones: **976 390060**  
Fax suscripciones: **976 390199**  
Correo-e: **suscripciones@adicae.net**

# Consejos sobre banca, seguros y bolsa en Internet

■ Antes de comprar en la red seleccione muy bien las "tiendas virtuales" en las que va a hacerlo. Adquiera productos solamente en aquellas que muestren algún tipo de certificación. De todas formas, averigüe quien está detrás de la web y su dirección física. Busque estos datos detrás de enlaces como "información general", "¿quiénes somos?", o similares.

■ Debe informarse siempre de las medidas de seguridad utilizadas por los bancos en sus sucursales virtuales, antes de decidirse a suscribir un servicio financiero on-line. Todos dicen ser los más seguros, pero muchos todavía no están a la altura de las circunstancias. Una vez contratado el servicio, memorice sus claves de acceso y guárdelas en un lugar seguro. Si le ofrecen la posibilidad, modifíquelas con cierta frecuencia para evitar problemas.

■ Intente operar siempre desde el ordenador de su casa. Si no le es posible, y lo hace desde su trabajo u otros lugares concurridos, como cybercafés, tenga cuidado. No pierda de vista ni un minuto el terminal, sobre todo, después de haber conseguido el acceso a sus productos. Alguien podría suplantarle y operar fraudulentamente.

## SEGUROS

■ Compare lo que le proponen distintas compañías en cuanto a garantías, precio, etc. Pero, siempre leyendo atentamente la letra pequeña en toda póliza antes de firmar. Recuerde que las condiciones generales suelen reflejar cláusulas que pueden ser abusivas.

■ Guarde copia de toda la documentación, incluso de la publicidad, pues será la mejor manera de saber, en caso de conflicto, a qué se comprometió la compañía al firmar la póliza.

■ Intente no caer en situación de infraseguro o sobreseguro, es decir, no contrate seguros por debajo de lo recomendable, ni se cargue de seguros muchas veces duplicados o triplicados, salvo que lo desee así. Analice los seguros que tiene y los que le ofrecen, y elíjalos a su medida y según sus necesidades.

■ Contratando un seguro directamente en la compañía puede ahorrarse una parte de la prima, justo la que corresponde a comisiones del agente o de un posible corredor.

■ Antes de incurrir en el impago de la prima como medio para no prorrogar la póliza, lo que debe hacer es comunicar por escrito a la

■ *Contratando un seguro directamente en la compañía puede ahorrarse una parte de la prima, justo la que corresponde a comisiones del agente o de un posible corredor*

compañía esta decisión con dos meses de antelación al pago de la prima, de manera que la aseguradora no pueda reclamar ese importe bajo ningún concepto.

## FONDOS DE INVERSION

■ Antes de invertir, infórmese bien de los riesgos y características del fondo o fondos a los que va a entregar su dinero. No todos los fondos son iguales, ni ofrecen los mismos niveles de rentabilidad y seguridad.

■ Diversifique siempre el riesgo de su inversión entre varios tipos de fondos. Según sea Ud. más o menos conservador, puede optar por la combinación de fondos más adecuada. Y desconfíe de la promesa de rentabilidades muy por encima de la media del mercado, aunque se pueden obtener elevados niveles por la habilidad y capacidad de la gestora.

■ Riesgos y ganancias van siempre unidos en los fondos. La volatilidad es nota característica de la inversión en renta variable, por lo que el precio de los valores puede registrar importantes alzas, pero también importantes descensos. Además, las variables a tener en cuenta al decidir la inversión son básicamente dos: rentabilidad buscada y riesgo que se desea asumir. Van estrechamente unidas, a mayor riesgo soportado, mayores pueden ser las rentabilidades obtenidas. En un segundo plano, existen otros factores a tener en cuenta como la liquidez o el nivel de renta.

■ Información previa y completa es obligatoria para las entidades que comercializan fondos de inversión. Tienen obligación de entregarle, con carácter previo, determinada información entre la que se encuentra el folleto informativo del fondo que se desea suscribir, y no hay que confundir dicho folleto informativo, de carácter oficial, con los folletos meramente publicitarios. El primero informa, el segundo, intenta vendernos el producto. Conozca también las comisiones y gastos que le son de aplicación, ya que puede mermar mucho sus rendimientos, más en la época actual de bajas rentabilidades.

■ Atento siempre al formalizar contractualmente la relación con la institución de inversión colectiva; preste atención a las cláusulas, y conserve siempre una copia del contrato. Sepa que la entidad tiene obligaciones legales de informarle detalladamente sobre el estado de sus inversiones en periodos de tiempos concretos.

## INVERSION

■ Ante todo, hay que jugar seguro: el pequeño inversor no suele tener el tiempo suficiente para analizar toda la información, pero debe de saber que existe una normativa a nivel europeo que le protege y que ha ampliado las garantías existentes para la inversión bursátil.

■ No olvide que la Bolsa también tiene sus gastos, que las comisiones también nos aparecen. Por ello,

■ *Chiringuito financiero es el término del que hay que huir cuando nos planteamos invertir en Bolsa, ya que reúne todo lo pernicioso que puede existir para el usuario de servicios de inversión*

debe tenerlas en cuenta a la hora de calcular sus ganancias bursátiles. Mire también la fiscalidad, y hágase un cálculo de como va a repercutir ésta. Compruebe estas circunstancias y elija invertir en aquel valor europeo donde la combinación de rentabilidad, fiscalidad y comisiones le parezca mas favorable.

■ Chiringuito financiero es el término del que hay que huir cuando nos planteamos invertir en Bolsa, ya que reúne todo lo pernicioso que puede existir para el usuario de servicios de inversión. Con ellos, desaparecen todas las garantías que la legalidad comunitaria y española recoge, traducen las altísimas rentabilidades ofrecidas en pérdidas y lo peor, se engullen nuestro ahorros. Desconfíe de toda aquella entidad que le ofrezca la mas mínima duda en su funcionamiento, ya que es, nada menos, nuestro dinero el que esta en juego.

## CREDITO AL CONSUMO

■ Analice seriamente sus necesidades: no se deje llevar por los impulsos consumistas. Para un consumo responsable, adquiera bienes y servicios en función de la utilidad que le vayan a reportar. Y sepa que hoy ya se puede comprar todo en el mercado europeo por medios electrónicos, a distancia, etc... Analice también sus verdaderas necesidades financieras para no pedir crédito cuando no se

necesite o más del que se necesite.

■ Compare siempre las ofertas de varias entidades: cuantas más, mejor. Se sorprenderá de las diferencias: en ocasiones, de varios puntos. Recuerde que suele ser muy rentable invertir unas horas ante la pantalla de su ordenador en realizar las consultas: su bolsillo se lo agradecerá. Piense que siempre será mejor un crédito que las tarjetas, porque la finalidad de las tarjetas no es el crédito, sino las compras sencillas, y tienen tipos de interés abusivos.

■ Ante las muy variadas opciones de compra, y los no menos abundantes medios diferentes de pago, se impone un estudio de todos: préstamos y créditos, letras, plazos, etc... Si va a comprar un auto u otro producto de alto coste, pregunte qué TAE (tipo de interés con su monto anual, pero también comisiones o gastos) o interés efectivo le va a cobrar la financiera del vendedor, y compárelo con otras entidades financieras.

■ En las financieras, especialmente las dependientes de bancos y las de grandes superficies, las condiciones pueden llegar a ser abusivas. Tenga cuidado: no se deje abrumar por el vendedor, y exija el TAE que le van a aplicar.

## FORMAS DE PAGO

■ A la hora de solicitar una tarjeta de crédito o débito, tenga en cuenta su perfil de gasto mensual, sopesese el uso que hará de ella, y decida en consecuencia. Valore,

■ *En las financieras, especialmente las dependientes de bancos y las de grandes superficies, las condiciones pueden llegar a ser abusivas. Tenga cuidado: no se deje abrumar por el vendedor, y exija el TAE que le van a aplicar*



por ejemplo, cuánto acostumbra a gastar, en qué cajeros suele sacar efectivo y si viaja o no al extranjero. En virtud de esos datos, elija la tarjeta que más se amolde a su perfil, y no se deje engañar por las atractivas ofertas de las entidades.

■ Debe memorizar su número personal nada más recibir la tarjeta y deshacerse cuanto antes del escrito de la entidad en el que se comunica la clave. No anote el número en la tarjeta, ni lo lleve en la cartera o en el bolso. Lo que sí debe llevar siempre consigo es el número de teléfono al que es necesario llamar para anular la tarjeta en caso de robo o pérdida. Recuerde que una actuación rápida puede ahorrarle muchos disgustos.

■ Infórmese bien de las condiciones de las tarjetas comerciales, antes de decidir hacerse con una. Los comercios no cesan de destacar sus innumerables ventajas (gratuidad, descuentos, regalos...), pero no dicen nada sobre sus inconvenientes y sus altísimos intereses. Por ello, pida información sobre los intereses que soportan por pago aplazado y pregunte si limitan la responsabilidad por uso fraudulento en caso de robo o pérdida (no todas lo hacen).

■ Compruebe que el extracto bancario coincide con la cantidad real a pagar si usted tiene domiciliado sus pagos a las compañías de agua, teléfono o gas. Los errores son más comunes de lo que parece. Vigilar que las cantidades coincidan cuesta apenas unos minutos

y haciéndolo pueden evitarse sorpresas muy desagradables.

## HIPOTECA

■ Tenga en cuenta que condicionará su economía durante muchos años. No escatime tiempo en comparar ofertas ni en discutir condiciones.

■ Solicite la oferta vinculante por escrito, sabiendo que tiene como mínimo diez días hábiles para contestar.

■ Busque el mejor índice de referencia; el Euribor está llamado a ser el rey, ya que es el índice de todos los europeos.

■ Tenga cuidado con las comisiones. Puede encontrarse con desagradables sorpresas al cancelar su préstamo anticipadamente. Sólo pueden cobrarle el 0,5 % del capital pendiente en los variables (si han sido contratados después del 27 de abril del 2003) y un 1 % (si lo han sido antes), y no se deje cobrar más del 2,5% en los fijos.

■ No vacile en cambiar de hipoteca cuando los gastos que esta operación conlleva y los intereses de la nueva hipoteca sean inferiores a los intereses que está pagando actualmente. Tiene dos fórmulas para ello: la subrogación y la novación.

■ *Tenga cuidado con las comisiones. Puede encontrarse con desagradables sorpresas al cancelar su préstamo anticipadamente. Sólo pueden cobrarle el 0,5 % del capital pendiente en los variables (si han sido contratados después del 27 de abril del 2003) y un 1 % (si lo han sido antes), y no se deje cobrar más del 2,5% en los fijos*

Defendemos su ahorro  
y su **ECONOMÍA**

La rentabilidad de su  
ahorro y **CONSUMO**

Sus **DERECHOS**  
como consumidor

La mejor  
información



Por solo 1 Euro  
el periódico de  
los usuarios; Pídalo en su  
quiosco o suscríbese!

**SUSCRÍBASE**

*...y saldrá ganando*

Información: AICAR ADICAE c/ Gavín nº 12  
Local  
50001 ZARAGOZA  
Telf: 976 390 060 fax: 976 390 199

web: [www.adicae.net](http://www.adicae.net)  
email: [aicar.adicae@adicae.net](mailto:aicar.adicae@adicae.net)

## Elija **GRATIS** su **REGALO** con **ADICAE**

ADICAE le ofrece un regalo para que lo reciba en su casa totalmente GRATIS. As de sencillo: s lo por enviamos el cup n adjunto. Para ayudarle de una forma amena y práctica a conocer sus derechos y ejercerlos para su beneficio. ADICAE está con usted

### ELIJA UNO DE ESTOS REGALOS Y RECÍBALOS GRATIS EN SU CASA



GUÍA  
DEFENSA DE USUARIOS DE  
SERVICIOS FINANCIEROS



GUÍA  
PRODUCTOS Y SERVICIOS  
FINANCIEROS



Nombre: ..... Apellidos: .....  
Domicilio: ..... CP: .....  
Ciudad: ..... Teléfono: .....

Correo: **AICAR-ADICAE, c/ Gavín nº 12 Local.**  
**50001 ZARAGOZA**

# adicae en internet

usuarios en internet

El contenido de todas las publicaciones de ADICAE



Encuentre soluciones a sus problemas o desacuerdos con las entidades financieras, conozca sus derechos como usuario de un banco, caja, compañía aseguradora o de una entidad de bolsa

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

e-mail: [aicar.adicae@adicae.net](mailto:aicar.adicae@adicae.net)

IMPOSITORES  
**usuarios**  
DE BANCOS,  
CAJAS DE AHORROS  
Y SEGUROS

Acceso a todos los números de la revista USUARIOS



noticias

Consiga los contenidos de

la economía de los  
**Consumidores**  
PERIÓDICO DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE BANCOS, CAJAS Y SEGUROS (ADICAE)



asesoría on-line

documentación y archivo de publicaciones

*Infórmese y solucione su problema en la página Web de ADICAE*



Acceso a asesoría de nuestro equipo jurídico