



30 de gener de 2008

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

L'Agència Catalana del Consum (ACC) ha sancionat quaranta-sis empreses dedicades al reagrupament de crèdits, a les quals s'imputen cent noranta-quatre infraccions, la majoria per publicitat enganyosa o per clàusules abusives.

L'ACC ha fet noranta inspeccions arreu de Catalunya, amb una especial incidència, del 88% de les actuacions, a Barcelona ciutat i província, que és on es concentren la majoria d'aquestes empreses.

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

És la primera vegada que la inspecció de consum entra en aquest sector, relativament nou, després d'haver constatat, 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.

Com a conseqüència, les persones consumidores cada vegada s'endeuten més amb crèdits al consum i mostren una tendència a deixar de banda les hipoteques. Quan es produeixen casos d'incapacitat per fer front als crèdits per circumstàncies sobrevingudes (separació, atur, etc.), es torna a finançar el total del deute, abocant tots els crèdits sobre un nou crèdit hipotecari, per al qual es negocia un termini major, amb el tipus d'interès vigent actualment i amb condicions que milloren la quota mensual però que comporten una càrrega financera ostensiblement major.

La fórmula emprada per aquestes societats consisteix a fer de mitjanceres entre els consumidors i les entitats financeres de crèdit regulades pel Banc d'Espanya. L'objectiu és aconseguir ampliar els préstecs hipotecaris, o obrir-ne



30 de gener de 2008

de nous i, amb els nous fons obtinguts, tornar anticipadament els 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. A partir d'aquest moment, el tipus d'interès que regeix és el del préstec hipotecari, que implica unes condicions més desfavorables per al consumidor ateses les darreres pujades del tipus d'interès i també com a conseqüència del fet que s'allarga molt més en el temps (normalment entre trenta i quaranta anys), amb la qual cosa s'acaben pagant molts més interessos.

El fet de passar a abonar unes quotes mensuals inferiors pot donar als consumidors la sensació que disposen d'una solvència econòmica que és totalment fictícia. Aquesta falsa sensació de més disponibilitat de renda pot, per si mateixa, portar el consumidor a incrementar l'endeutament. De fet, la publicitat que fan servir algunes d'aquestes empreses hi incita clarament: "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". Les empreses ofereixen al consumidor des de diners en metàl·lic (fins a 18.000 €, ja inclosos dins la nova quota), fins a la possibilitat de pagar un 60% menys.

Línies d'actuació de la campanya d'inspecció

Aquestes societats es declaren merament mitjanceres, i la seva activitat consisteix a intervenir com a mediadores, en nom del client, entre les entitats creditores amb les quals s'han de cancel·lar els préstecs i les que concediran el nou finançament, per a la qual cosa cobren una comissió o un import fix en concepte de pagament pels seus serveis. Per tant, no estan sotmeses al control del Banc d'Espanya.

L'ACC, amb la inspecció d'aquestes empreses, algunes de les quals disposen d'un únic establiment i altres de centenars de franquícies repartides arreu del territori, ha arribat a conèixer la seva manera d'operar. Així, doncs, es dediquen a buscar entitats financeres de crèdit que estiguin disposades a agrupar els diversos deutes pendents que pot tenir una persona consumidora en un nou préstec hipotecari, del qual allarguen el temps del pagament fins a trenta o quaranta anys i per un 80% del preu de taxació de l'immoble. A més, equiparen el tipus d'interès de tots els deutes al del préstec hipotecari.

La tasca que van fer els inspectors de l'ACC a les cinquanta-vuit empreses mitjanceres visitades va ser:

- Comprovar la publicitat que fan, tant en premsa com per mitjà de prospectes



30 de gener de 2008

- Comprovar tota la documentació que faciliten als consumidors
- Comprovar els tipus de contractes que fan
- Comprovar la manera que tenen d'operar en general
- Comprovar el compliment de Llei de política lingüística
- Comprovar que disposin de fulls de reclamació/denúncia i que en donin

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 que presten, sobre la seva identitat, sobre el cost de l'operació i sobre les condicions sol·licitades, i també sobre les quantitats de reducció de quotes.

Així, a la major part dels anuncis, la veritable naturalesa de l'activitat o servei prestat per l'anunciant és confusa. A més, tal com es presenten, permeten atribuir unes funcions i uns serveis a l'empresa anunciant que no es corresponen en absolut amb el servei que acaben donant. En els anuncis es provoca la confusió esmentada utilitzant un o alguns dels recursos següents:

- Els receptors de l'anunci no reben cap informació sobre el servei de mediació que realment fa l'anunciant, o bé perquè no s'expressa en l'anunci o bé perquè s'hi inclou de manera amagada.
- Tampoc no es fa cap referència explícita, o fàcilment perceptible, al fet que l'aprovació i concessió de les concentracions i dels préstecs les du a terme un tercer (entitat financera o no), el qual, a més, no figura anunciat en la publicitat.
- L'anunci utilitza expressions del tipus "concentració", "agrupació", "concentrem o agrupem crèdits i préstecs", que indueixen a fer 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, se'l pot considerar com una entitat bancària o com una empresa prestadora del servei de concessió de préstecs i unificacions. Excepcionalment, s'indica l'expressió "Sujeto a la aprobación de la entidad bancaria", difícilment llegible.

Tampoc no es detalla que el servei de mediació implicarà un cost o remuneració i que serà l'entitat responsable de la unificació (entitat que no apareix en l'anunci) la que realment presentarà i imposarà les condicions d'aquesta unificació. De vegades, les condicions de l'entitat financera poden divergir de les que inicialment se sol·licitaven, a més que és qui decideix definitivament la concessió de la unificació buscada.



30 de gener de 2008

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 oferta o promesa) que sempre és la meitat (recurs retòric del 50%) o una mica més de la meitat de la quantitat final que, en l'exemple, s'està pagant mensualment. En una bona part d'aquests anuncis, s'utilitza l'expressió "pague/ahorre hasta el 50%", però no s'informa de les condicions, i s'alimenta una idea de "facilitat" que no correspon a la realitat.

Un terme també present en la publicitat és el d'*estalvi* o *estalviar*. La concentració de préstecs no suposa en absolut una reducció de la quantitat total que s'ha de tornar, sinó tan sols un allargament dels terminis i, com a conseqüència, una quantitat final superior a la primera, abans de la unificació.

En relació amb el termini per a obtenir el finançament, principalment es parla de quaranta-vuit hores quan, en realitat, aquest és el temps aproximat que es dedica entre la primera entrevista amb l'empresa intermediària i el primer estudi o valoració prèvia que en fa.

Clàusules abusives a la majoria de contractes

S'ha constatat la presència de clàusules abusives en trenta-una 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 triï el mitjancer.
- Si el client vol rescindir el contracte abans del termini previst, se l'obliga a abonar en concepte de clàusula penal la quantitat establerta com a honoraris, més les despeses derivades de la gestió.
- Si l'empresa arriba a saber que l'entitat de crèdit davant la qual s'ha fet la gestió ha atorgat al client un 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 client mateix, els ascendents, els descendents, els conjugues o l'entitat mercantil en la qual tingui alguna participació aquest client, o en totes les que participi.
- L'empresa es reserva el dret de modificar aquestes condicions i d'acceptar, o no, la gestió de qualsevol operació sol·licitada.
- Els clients no es podran presentar a cap de les entitats de crèdit ofertes per l'empresa durant el termini d'un any des de la pèrdua del dret d'exclusivitat.



30 de gener de 2008

- L'empresa s'eximeix de tota responsabilitat pel que fa al temps de tramitació de l'estudi o pel que fa al temps necessari per fer que l'operació sol·licitada reïxi.

- 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.

Dins la mateixa campanya, també s'han imposat sancions, 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, de 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 a administrar correctament el pressupost familiar i tots els consells per a fer una concentració de crèdits, i inclou també una aplicació pròpia que es pot descarregar gratuïtament. El programa "Controla els teus préstecs" és una eina per a ajudar les persones interessades a demanar un préstec personal o hipotecari a decidir quina és la millor opció per a la seva economia familiar.

Aquest programa inclou un simulador que permet calcular quin percentatge d'ingressos mensuals 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 ara, s'han comptabilitzat 1.590 descàrregues del programa.