



Colegio Juan Bautista Durán
Asignatura: Consumo y Calidad de Vida II nivel
Prof. Daniela Valdés

Guía de Trabajo N° 14 **“Contratación del crédito”**

Nombre: _____ **Fecha:** _____ **Curso:** _____

Puntaje total: _____ **Puntaje obtenido:** _____

MODULO N ° III Crédito y endeudamiento
<u>Indicaciones:</u>
Para quienes no tengan la posibilidad de imprimir esta guía, pueden copiar las instrucciones de las actividades y responder en sus cuadernos. Cuando se vuelva a clases presenciales, se corrigen y evalúan.
<u>Objetivo:</u> Reconoce los derechos del consumidor en la contratación de diversos tipos de crédito
Link: https://www.youtube.com/watch?v=uZX6o2Ty63w&feature=youtu.be

¿Cuáles son los derechos del consumidor en la compra a crédito?

Con la entrada en vigencia de la Ley N° 20.555, se modificó la Ley del Consumidor (N° 19.496), dotando al SERNAC de nuevas atribuciones e incorporando una serie de derechos del consumidor en materia financiera.

Estos derechos son:

Antes de contratar un crédito:

- La cotización que le entregue una institución financiera, debe tener una vigencia por, al menos, 7 días hábiles.
- Tiene derecho a conocer las condiciones objetivas para la contratación de un crédito, de forma previa y pública para el otorgamiento de un crédito.
- Tiene derecho a conocer los motivos del rechazo de un crédito de forma escrita, los que deberán fundarse en condiciones objetivas.

Al contratar:

- Tiene derecho a conocer el costo total del crédito o CTC y la CAE o Carga anual equivalente.
- Tiene derecho a conocer la liquidación de crédito cuando lo requiera.

- Tiene derecho a solicitar información sobre su crédito y la empresa se lo debe entregar en el plazo máximo de 3 días.
- Las empresas deben incluir una hoja resumen en los contratos de adhesión y en las cotizaciones con las principales cláusulas del contrato, lo que le permitirá conocer las características del producto o servicio ofrecido y compararlo con otras instituciones financieras.
- Las empresas o multitiendas deberán informar todos los productos que consten en los contratos de adhesión y los cobros por los servicios prestados, con un desglose de todos los cargos. No le pueden cobrar lo que no está señalado previamente en el contrato.
- Tiene derecho a ser informado periódicamente acerca de sus productos financieros. Debe recibir mensualmente el estado de cuenta de su tarjeta de crédito y cada tres meses la información acerca del estado de su crédito de consumo o crédito hipotecario.
- Tiene derecho a que no lo "amarren" con otros productos y servicios que no pidió. Por ejemplo, si quiere obtener la tarjeta de una multitienda, no lo pueden obligar a que también contrate un seguro.
- Las empresas podrán ofrecer productos asociados al crédito, pero siempre usted tendrá la libertad de aceptarlos o no, de lo contrario se constituye una venta atada.
- Si compra algún producto asociado, deberá estar en un contrato aparte y manifestar expresamente su voluntad de contratarlo. Por ejemplo, si desea contratar el seguro, éste debe tener un anexo diferente al producto principal
- Tiene derecho a que las empresas no cambien las condiciones o costos del contrato si no está de acuerdo. Por ejemplo, si tiene la tarjeta de una multitienda o un banco, no pueden subir las comisiones o los precios que le informaron en el contrato.
- No le pueden poner límites a los medios de pago electrónicos en caso que el cliente tenga cuenta en otro banco. Si le ofrecen la modalidad de pago automático o de transferencias electrónicas para los productos o servicios financieros, no podrán exigirle tener una cuenta en la misma institución que le otorgó el crédito, sino que debe permitir que el convenio de pago automático pueda ser realizado por una entidad distinta.
- Está prohibido que le envíen a su domicilio o lugar de trabajo, productos o contratos representativos de ellos cuando no los ha solicitado. Por ejemplo, no le pueden enviar a su casa tarjetas de crédito que no ha solicitado.
- Tiene derecho a que no lo limiten a comprar con la misma tarjeta de la casa comercial donde está comprando. Pueden ofrecerle un descuento especial por pagar con una determinada tarjeta, pero no pueden negarle la venta de ese producto si desea pagarlo con otro medio de pago.
- Tiene derecho a que no le cobren comisión ni le hagan firmar un nuevo contrato en caso que le cambian el plástico de la tarjeta.

Al finalizar el contrato

- Tiene derecho a cerrar cualquier producto financiero en 10 días. Es decir, si no quiere tener la tarjeta del banco o la multitienda, y pagó lo que debía, puede terminar el contrato y dejar de recibir los cobros que significa mantenerlas.

Garantías - Prendas o hipotecas

- Puede exigir la oportuna liberación de las garantías constituidas para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones, como una hipoteca o prenda, una vez que se hayan extinguido todas las obligaciones, es decir, cuando pague completamente su crédito u otra operación financiera y usted no le deba nada al proveedor.
- Para las hipotecas de carácter específico y general (respecto de esta últimas, el alzamiento debe ser requerido por el deudor), existe un plazo que no debe exceder de 45 días contados desde la extinción total de la deuda, para que el proveedor realice el trámite de alzamiento a su cargo y costo; en el caso de las prendas, aplica la misma regla.
- Cada vez que un bien es ofrecido en garantía, éste debe tasarse. Usted tiene derecho a elegir al tasador de bienes de la lista de tasadores que presente la institución financiera.
- Tiene derecho a que la garantía del crédito sea específica, es decir que sólo garantice el crédito que está solicitando y no todas las deudas que tenga, en caso contrario debe solicitarlo expresamente.