

Diccionario del deudor

A

Abonar a la cuenta

Es el pago de una parte de lo que le corresponde pagar mensualmente por una deuda contraída. Este puede efectuarse antes o después de la fecha de vencimiento establecida para el pago mensual de la deuda. En caso de ser después, deberá asumir los costos asociados al atraso.

Los abonos deben incluirse en el Estado de Cuenta.

Ahorro

Es la parte del ingreso familiar que no se gasta, sino que se guarda y acumula para ser usado en el futuro. Lo ideal es que se planifique para ser generado mensualmente.

Aval

Significa comprometerse a pagar la deuda de otra persona, si ésta no paga su respectiva obligación. Ejemplo: Cuando un consumidor pide un crédito, firma un contrato con un banco. En caso de que el consumidor no cumpla con lo acordado, será el aval al que le exigirán su cumplimiento.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Avance en efectivo

Es un giro de dinero en efectivo que permite hacer la tarjeta de crédito a través de cajeros automáticos o ejecutivos de una entidad financiera, de acuerdo al monto de dinero que usted tiene a disposición en su línea de crédito para ese servicio.

B

Banca electrónica

Sistema que permite realizar todos los trámites bancarios a través de Internet o aplicaciones de teléfonos celulares (Banca Móvil).

Boletín Comercial

Banco de Datos que administra la Cámara de Comercio y que recopila, edita y publica protestos y morosidades a nivel nacional y registra y publica las aclaraciones de los incumplimientos comerciales.

Las personas son incluidas en esta lista cuando tienen protestos de cheques, letras y pagarés o cuotas impagas en el sistema financiero o comercial.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

C

Caer en mora

Situación que se produce cuando el consumidor no paga su cuenta dentro del plazo establecido al efecto.

Cajeros automáticos

Un cajero automático es una máquina expendedora usada para retirar dinero, hacer un giro o depositar plata, mediante una tarjeta magnética (tarjeta de crédito, por ejemplo), sin la necesidad de ser atendido por personal del banco.

Capacidad de pago

Es la posibilidad que tiene una persona para pagar o afrontar sus deudas, dentro de su presupuesto familiar, en virtud de los ingresos que percibe.

Cargos fijos

Son los gastos permanentes que genera el uso de un producto o servicio financiero, por ejemplo, el uso de una tarjeta de crédito.

Cláusulas abusivas

Son aquellas cláusulas de un contrato de adhesión que contravienen lo dispuesto en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (específicamente las cláusulas prohibidas en el artículo 16 de la ley señalada).

Cobranzas extrajudiciales

Qué son:

Es el trámite que realiza quien prestó dinero (un banco u otro) para recuperar lo prestado, que no ha sido pagado dentro del plazo señalado. Esta cobranza se llama extrajudicial porque se realiza ANTES de que se inicie el cobro a través de los tribunales de justicia.

En qué consisten:

Son acciones que hacen las empresas para cobrarles a los consumidores que les deben y están reguladas por la Ley del Consumidor.

Recuerde que no le pueden cobrar de cualquier manera: no pueden comunicarle a terceros información de sus deudas, o llamarlo en horarios que no sean de lunes a sábado, entre 8 y las 20 horas.

Cobro injustificado o indebido

Son cobros que no fueron consentidos o aceptados por el consumidor. Por ejemplo: giros con una tarjeta de crédito clonada.

Comisión de prepago

Es el dinero que le cobran por pagar anticipadamente un crédito. Recuerde que tiene derecho a prepagar una deuda, cumpliendo con las condiciones que establece la Ley N° 18.010.

Comisiones

Son cargos vinculados a un crédito que corresponden a la retribución de un servicio adicional, distinto al principal, prestado por la empresa. Por ejemplo, por administrar la tarjeta.

Comportamiento de pago

Es el reflejo del pago sus deudas, puede ser de forma oportuna, con retraso o si ha dejado de pagar alguna de ellas.

Costo total del crédito

Representa el monto total de dinero que usted devolverá por haber pedido un préstamo e incluye todos los costos asociados al mismo, entre los cuales se encuentran el capital o dinero que le prestaron, los intereses que le cobran por él, los seguros que contrató y gastos asociados.

Cotizar

Consiste en conocer el precio y las condiciones de un determinado producto o servicio, el que deberán respetarle al momento de la compra. Esto es fundamental, ya que si usted cotiza en distintos puntos de venta, podrá comparar precios y condiciones tomando en consideración las condiciones de venta de lo que desea adquirir, y así elegirá informadamente su mejor opción de compra.

Recuerde, cotee en varias partes (vitriñee) antes de decidir la compra o la contratación del crédito.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Crédito

Préstamo de dinero que una entidad financiera (banco, tienda, supermercado, retail, caja de compensación, entre otras) otorga a su cliente, con el compromiso de que en el futuro, éste lo devuelva en forma gradual (mediante el pago de cuotas) o en un solo pago, y con un interés adicional que compensa al prestador por todo el tiempo que no tuvo ese dinero.

Crédito de consumo

Es un préstamo de corto o mediano plazo, de libre disposición, en virtud del cual la empresa entrega una cantidad de dinero al consumidor y éste se obliga a pagarla en un plazo o número de cuotas determinado, incluyendo los intereses y costos establecidos en el contrato.

Crédito hipotecario

Es un préstamo de mediano o largo plazo, para la construcción, adquisición, ampliación o reparación de una vivienda o de libre disposición, en virtud del cual la empresa entrega una cantidad de dinero al consumidor y éste se obliga a pagarla en un plazo o número de cuotas determinado, incluyendo los intereses y costos establecidos en el contrato. La entidad financiera asegura el pago a través de la constitución de una hipoteca sobre la vivienda adquirida u otra que lo garantice.

Créditos preaprobados



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Es una oferta de crédito a un consumidor cuyo riesgo ha sido previamente evaluado, con ciertas condiciones y plazos, donde el consumidor puede aceptar o

rechazar el crédito. Requiere que el consumidor acepte formalmente el producto frente a la empresa.

D

Demanda de interés colectivo

Acción que se presenta en los juzgados civiles y que permite a muchos consumidores afectados por un mismo problema, con la misma empresa, con la cual tienen se encuentran vinculados por un contrato, puedan obtener en un solo juicio y con una sola sentencia, una sanción para el proveedor y compensaciones equivalentes a los daños materiales.

Demanda judicial

Acción que se interpone ante los tribunales de justicia para obtener un reconocimiento respecto de un derecho establecido en la ley y exigir su cumplimiento.

Deudor responsable

Es el consumidor que paga oportunamente sus cuentas. Además, mientras cumple puntualmente con sus compromisos evita contraer nuevas deudas que excedan su capacidad de pago.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Dicom

Empresa privada que registra datos comerciales de las personas y que se utilizan para evaluar el otorgamiento de créditos bancarios o de otro tipo.

Los responsables de los registros de morosos tienen prohibido comunicar información sobre las deudas del consumidor cuando han pasado 5 años desde que su obligación se hizo exigible, aunque la deuda esté impaga.

E

Embargo

Figura legal que consiste en la aprehensión (captura) real o simbólica de los bienes de una persona, por resolución judicial, para obtener el cumplimiento forzoso del pago de una deuda que no se ha cumplido en los plazos acordados.

Embargo de bienes propios por deuda ajena

Si le embargan sus bienes debido a la deuda de una tercera persona, usted tiene derecho a interponer una tercería (donde se señala que los bienes pertenecen a una tercera persona, distinta del deudor) que puede ser de dominio o de posesión que le permitirá recuperar sus bienes.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Empresas de cobranza

Son entidades a las que se les encarga el cobro de las deudas impagas, que las personas mantienen con el comercio establecido, las entidades financieras, entre otros.

Endeudamiento

Es el nivel de deuda que asume una persona según su capacidad de pago. Tenga en cuenta que estas deudas no deben alterar el pago de los gastos básicos del hogar.

Endeudamiento responsable

Consiste en la contratación de un crédito necesario para el consumidor y que puede pagar, luego de analizar sus gastos y sus ingresos.

F

Fecha de pago o vencimiento

Es la fecha máxima, acordada entre el consumidor y la empresa, mediante la firma de un contrato u otro mecanismo, para pagar la cuota de una determinada cuenta.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

El consumidor tiene derecho a recibir información periódica acerca de los créditos que contrata. Le deben informar mensualmente el estado de cuenta de

su tarjeta de crédito y trimestralmente acerca de su crédito de consumo o crédito hipotecario.

Usted también puede solicitar la información de su crédito en cualquier momento en las oficinas de la empresa y ésta tiene como máximo 3 días hábiles para entregarle dicha información.

G

Gastos asociados

En general, son cargos considerados necesarios para el otorgamiento de créditos. Algunos de ellos son: el impuesto de timbres y estampillas, inscripciones o registros, gastos notariales, entre otros. Siempre se deben encontrar detallados en el contrato y el deudor debe haberlos aceptado.

Gastos de cobranza

Gastos que las empresas pueden cobrar cuando han transcurrido más de 20 días corridos de la fecha de vencimiento de la deuda, sin que el consumidor haya pagado en forma oportuna su obligación.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Estos gastos no pueden ser mayores a los establecidos por la Ley: 9% cuando las deudas o cuotas son de hasta 10 UF, más un 6% para la parte de la deuda que exceda de 10 y hasta 50 UF, más un 3% para el monto que supere las 50 UF.

Giro

Es un mecanismo por el cual una institución financiera recibe la orden de realizar un cargo en contra de la cuenta del cliente por una cuantía determinada, procediendo el proveedor a emitir la orden de pago a otra institución o una filial.

También se refiere a la orden que da el comprador al banco para que proceda al pago del vendedor por operaciones comerciales.

Por último, también puede hacer referencia a la obtención de dinero de un cajero automático, debitándose dichos montos de la cuenta corriente o cuenta vista respectiva.

L

Línea de crédito

Es un monto de dinero que el banco pone a disposición de un cliente al que se le abre una cuenta corriente con línea de crédito o se le entrega una tarjeta de crédito, para ser utilizado cuando éste lo requiera.

P



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Pago automático

Mandato por medio del cual el consumidor autoriza al proveedor para realizar los pagos de una cuenta determinada y debidamente autorizada de forma

automática, con cargo a una cuenta corriente bancaria o a la tarjeta de crédito. Siempre se puede revocar por el consumidor.

Pagos mínimos

Es la facultad que otorga una empresa para pagar un monto inferior al total facturado, es decir, menos de lo que debería pagar en un determinado mes.

Debe tener en consideración que con realizar solo el pago mínimo, no está pagando su deuda, por lo que se generan intereses y el monto de la deuda aumenta. Se recomienda siempre pagar el total facturado o bien, la mayor parte de la deuda que le sea posible pagar.

Períodos de gracia

Es el plazo que transcurre entre el tiempo que el consumidor contrató el crédito y el momento en que empieza a pagar las cuotas del mismo. Pero no es gratis, ya que los intereses que se generan durante ese período, se incorporan al valor de las cuotas debe pagar en la operación crediticia.

Períodos de no pago

Se trata de ciertos meses en que el proveedor no le cobra la cuota, dejándole la posibilidad de no pagar, por ejemplo, en los meses de marzo y diciembre. Estos



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

períodos no son gratis y pueden encarecer considerablemente el costo total del crédito.

Prescripción de la deuda

Las deudas no se extinguen hasta que se pagan, es decir, no prescriben. Lo que prescribe son las acciones y derechos del titular de la acción, acreedor o entidad financiera, que lo faculta para perseguir el cumplimiento íntegro de la deuda. Así, cuando un consumidor no paga una deuda y la entidad financiera a la que se le debe el dinero no realiza las acciones de cobranza judicial correspondientes, el consumidor podrá alegar la prescripción, como acción o excepción, siempre que haya transcurrido un determinado tiempo sin que el acreedor ejerza dichas acciones y derechos.

La Ley establece un plazo de tres años para el caso que la acción sea ejecutiva, contados desde que la obligación se ha hecho exigible, y luego de estos tres años la acción se convierte en ordinaria por lo que durará otros dos años. La excepción a esta regla, está dada cuando la obligación consta en un título de crédito, como por ejemplo, letra de cambio, pagaré o cheque, en cuyo caso los plazos de prescripción son distintos.

Prestamistas

Son personas que están fuera del sistema formal del crédito y prestan dinero a cambio de un interés más alto. Tenga en cuenta que el riesgo de contratar con estas personas es mayor, ya que no se encuentran en el mercado crediticio, lo que lo deja en una situación de mayor vulnerabilidad como consumidor.

Presupuesto Familiar



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Es una planificación de las finanzas familiares, ordenando las prioridades financieras que tiene su familia, lo que permite conocer cuáles son sus gastos y cuál es el ingreso del grupo familiar de forma mensual. De esta manera, usted

podrá enfrentar el pago de las cuentas y planificar el ahorro a corto y largo plazo, para futuros proyectos familiares.

R

Reclamo

Reclamar no es pelear. Reclamar es exigir los derechos como consumidores, cuando éstos son pasados a llevar y no se respetan.

Repactaciones unilaterales

Consiste en una reprogramación de la deuda original impuesta por la empresa, o quien otorgó el crédito, fijada sin consentimiento del deudor, estableciéndose nuevas condiciones para el pago de un crédito vencido, con lo que se generan nuevos intereses y nuevos plazos.

Retail

Término inglés que hace referencia a la venta al por menor. Pero en la actualidad, se entiende como el comercio desarrollado para la atención de consumidores por parte de supermercados, tiendas de marca, grandes superficies, centros comerciales, farmacias, entre los principales.

S

Seguros asociados al crédito

Es un producto financiero por el cual el proveedor asume el riesgo de cubrir el crédito para el caso en que sucedan ciertas situaciones, a cambio del pago de una prima mensual. Los proveedores ofrecen seguros para anticiparse a una situación como cesantía, enfermedades, sismos, incendios o pérdida de la vida.

Seguros de cesantía

Seguro que cubre un número de meses determinados el pago de una deuda en caso de desempleo de la persona. Por regla general, no cubre el total de la misma.

Servicio básicos

Los servicios básicos son el agua, luz, gas y teléfono. Ninguna de estas deudas puede ser publicada por Dicom. Se caracterizan porque los proveedores de estos servicios están obligados a otorgar continuidad, calidad y seguridad en la prestación.

Sobreendeudamiento



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Existe un sobreendeudamiento cuando los ingresos no son suficientes para cubrir las deudas adquiridas. Se trata de un nivel de deudas que sobrepasa la capacidad de pago de la persona y se entra en morosidad o interrupción de los pagos de las cuentas.

T

Tarjeta de crédito

Es un instrumento que permite a la persona disponer de un crédito otorgado por la empresa y que puede utilizarse para la compra de bienes, contratar servicios ofrecidos por ésta o las empresas afiliadas o disponer de avances en efectivo. Pueden ser bancarias o no bancarias.

Tasa de interés

La tasa de interés es el precio que cobran los bancos o entidades financieras por prestarnos el dinero.

Tasa de interés moratoria

Es la tasa que la empresa aplica a la deuda cuando el consumidor deja de pagar su cuenta. Se aplica diariamente y su valor está establecido en el contrato, salvo que se haya estipulado como tasa moratoria la tasa de interés máxima convencional.

Tasa Máxima Convencional



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Es el porcentaje tope o máximo que le pueden cobrar por concepto de interés o por prestarle un determinado monto de dinero. Se fija mensualmente y la debe informar la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

U

Usura

La Usura es un delito. Se comete esta clase de delitos cuando la tasa de Interés excede la tasa máxima convencional en un préstamo y, por tanto, no cumple con la Ley.

V

Valor de la cuota

La cuota de un préstamo es el monto que se debe pagar periódicamente, generalmente cada mes. Con el pago mensual de las cuotas se devuelve poco a poco el préstamo más los intereses cobrados.