

Derecho y obligaciones del Socio (Consumidor).



**CONTENIDO:**

1. Introducción .....	2
2. Principales lineamientos estratégicos .....	3
Artículos relacionados a nuestros productos frente al socio .....	3
3. Conceptos básicos .....	4
Que es un crédito? .....	4
Como se compone un crédito en efectivo? .....	4
Tasas aplicadas a los productos de ACAC .....	5
4. Derechos del Socio: .....	5
5. Obligaciones de los Socios: .....	5
6. Incumplimiento de la deuda .....	6

1. **Introducción**

Cooperativa ACAC esta adherida a los principios cooperativos y a la definición de la Alianza Cooperativa Internacional que establece que: “Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes, por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada”.

Por tanto funciona de acuerdo a los principios de igualdad de derechos y obligaciones de los miembros, libre adhesión y neutralidad política, religiosa y racial. Su gestión está guiada por los principios de profesionalidad, eficiencia, eficacia y compromiso social comunitario.

Para ser parte de la Cooperativa alcanza con haber operado alguna vez con alguno de sus productos. No se cobra cuota o membresía mensual.

### **2. Principales lineamientos estratégicos**

- Los servicios financieros, razón de ser de Cooperativa ACAC, estarán predominantemente orientados a los segmentos medio-bajo, medio y a las mypes.
- La Cooperativa tendrá una oferta abierta de créditos a sus socios. Complementariamente y en función a sus posibilidades financieras, podrá también ofrecer créditos especiales para grupos de interés y mypes, ya sea con fondos propios o con recursos provenientes de organismos internacionales o instituciones que financien líneas especiales de crédito para destinos específicos.
- La Cooperativa podrá brindar otros servicios vinculados al negocio financiero, ya sea en forma directa, a través de empresas propias o en asociación con terceros.
- En todo caso de constitución de empresas propias o de asociación con terceros, deberá contarse con un plan de negocios que evalúe la viabilidad económico-financiera del emprendimiento, su alineamiento con la misión y la estrategia, los requerimientos de fondos para su desarrollo sustentable y la capacidad de la cooperativa para aportarlos y para gestionar el emprendimiento en forma competitiva.
- En los casos de asociación con terceros o participación en empresas, que involucren aspectos estratégicos de los negocios medulares y no meros servicios complementarios o de apoyo, deberá evaluarse si debe disponerse o no del control de la gestión de las mismas y, en caso afirmativo, si dicho control debe ser por mayoría propia o mediante acuerdo con otros accionistas o asociados.
- Las fuentes de los recursos necesarios para el cumplimiento de su Misión provendrán principalmente del capital de la cooperativa, los aportes de los socios y los excedentes de sus emprendimientos. Los mismos deberán asegurar la continuidad de la Cooperativa y su desarrollo.
- Los recursos podrán también provenir del ahorro de los socios, de inversiones en negocios, de participación en emprendimientos y/o del uso o participación en otros instrumentos financieros del mercado, con la finalidad de obtener fuentes complementarias de fondos.
- Las acciones sociales, culturales y comunitarias, se desarrollarán principalmente a través de la Fundación ACAC, mediante la obtención de recursos específicos provenientes de otras fundaciones, organismos gubernamentales e internacionales, empresas privadas u otras instituciones que financien proyectos sociales y aportes complementarios de la Cooperativa. Para ello, la Cooperativa asegurará el funcionamiento básico de la Fundación, aprobará sus planes y definirá los roles y atribuciones.
- La fortaleza de la Cooperativa estará en la solidez de su patrimonio, en la participación y el compromiso de sus socios, dirigentes y funcionarios, en el desarrollo de su espíritu cooperativo y en la satisfacción de los socios con los servicios y beneficios que reciben y los indicadores de fidelización resultantes. Estos elementos son pilares por los que debemos velar y a los que debemos evaluar.
- A los efectos de una información más apropiada y de un mejor relacionamiento y comunicación con los socios, se realizará una categorización o segmentación de los mismos, de acuerdo al grado demostrado de interés, compromiso y participación.
- Para el cumplimiento de su Misión y Visión y a todos los efectos indicados en estas directrices estratégicas, la Cooperativa deberá asegurar una dirección y una administración capacitada, profesionalizada, eficiente y eficaz.

### **ARTÍCULOS RELACIONADOS A NUESTROS PRODUCTOS FRENTE AL SOCIO**

En relación a la ley 17250 del 11 de agosto del 2000, recabamos algunos de los principales artículos en relación a nuestros productos y/o servicios en relación con derechos del consumidor:

**Art.6 - Son derechos básicos de consumidores:** A) La protección de la vida, la salud y la seguridad contra los riesgos causados por las prácticas en el suministro de productos y servicios considerados peligrosos o nocivos. B) La educación y divulgación sobre el consumo adecuado de los productos y servicios, la libertad de elegir y el tratamiento igualitario cuando contrate.

C) La información suficiente, clara, veraz, en idioma español sin perjuicio que puedan emplearse además otros idiomas. D) La protección contra la publicidad engañosa, los métodos coercitivos o desleales en el suministro de productos y servicios y las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, cada uno de ellos dentro de los términos dispuestos en la presente ley. E) La asociación en organizaciones cuyo objeto específico sea la defensa del consumidor y ser representado por ellas.

**Art.13 -** Toda información referente a una relación de consumo deberá expresarse en idioma español sin perjuicio que además puedan usarse otros idiomas. Cuando en la oferta se dieran dos o más informaciones contradictorias, prevalecerá la más favorable al consumidor.

**Art.15 -** El proveedor deberá informar, en todas las ofertas y previamente a la formalización del contrato respectivo:

A) El precio, incluidos los impuestos. B) En las ofertas de crédito o de financiación de productos o servicios, el precio de contado efectivo según corresponda, el monto del crédito otorgado o el total financiado en su caso, y la cantidad de pagos y su periodicidad. Las empresas de intermediación financiera, administradoras de créditos o similares, también deberán informar la tasa de interés efectiva anual. C) Las formas de actualización de la prestación, los intereses y todo otro adicional por mora, los gastos extras adicionales, si los hubiere, y el lugar de pago. El precio difundido en los mensajes publicitarios deberá indicarse según lo establecido en el presente artículo. La información consignada se brindará conforme a lo que establezca la reglamentación.

**Art.21 -** La oferta de servicios financieros deberá contener las especificaciones que, según los servicios que se trate, pueda disponer la reglamentación, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 20 precedente.

### **3. Conceptos básicos**

#### **QUE ES UN CRÉDITO?**

Un crédito es una solución para un cliente. La Real Academia Española lo define como, la cantidad de dinero, o cosa equivalente, que alguien debe a una persona o entidad, y que el acreedor tiene derecho de exigir y cobrar.

Por tanto podríamos decir que cuando un socio opera con uno de nuestros productos, esta contrayendo un derecho (dinero) y una obligación (una deuda).

En las obligaciones del cliente éste responde a la devolución del capital prestado, pago de intereses y comisiones pactadas. Cooperativa ACAC analizará previamente a la concesión del préstamo la capacidad de repago del cliente sobre la deuda a la cual deberá hacer frente.

#### **COMO SE COMPONE UN CRÉDITO EN EFECTIVO?**

Las personas se acercan a Cooperativa ACAC solicitando cierta cantidad de dinero, pero además de ese monto la Cooperativa ACAC calcula los intereses sobre otros gastos que se incluyen todos dentro de una única cuota. Ese monto total se define como *Capital Solicitado* y por tanto podríamos decir que la cuota de un crédito se calcula sobre este último.

$K. Sol. = K. Liq + PS + Seg + G.A \text{ por Const.}$

k.liq: Es el capital que el cliente efectivamente se lleva en la mano (o parte de él, en caso de renovación del crédito)

P.S: Partes Sociales. Es el aporte que hace el socio al patrimonio de la cooperativa en cada operación y es lo que le da la calidad de socio, es un porcentaje variable de acuerdo al monto y plazo de solicitado el préstamo. Es un importe reembolsable luego de finalizada la operación.

Seg: Seguro de cobertura del crédito ante fallecimiento del titular del crédito. Por tanto la deuda generada luego de la fecha de fallecimiento no se traspasa a los que heredan. Seguro contratado a Compañía de Seguros Surco. Es el 1.5 % del capital líquido.

G.A por Const.: Son los gastos administrativos que se cobran por la solicitud del préstamo.

Sobre este capital solicitado se aplican los intereses que sumado a la cuota social que se le aplica, da como resultado el monto total. Al dividir éste por el plazo, nos da la cuota a pagar por el cliente.

### **TASAS APLICADAS A LOS PRODUCTOS DE ACAC**

Las tasas de intereses aplicadas por la cooperativa son ajustadas mensualmente de acuerdo a los topes legales exigidos para las cooperativas.

Existen diferentes tipos de tasas a aplicar, dependiente el tipo de producto, plazo y montos que adquiera el socio.

Estas tasas se encuentran a disposición de quien las solicite en todas las agencias o en la página Web de la Cooperativa.

#### **4. Derechos del Socio:**

- El socio tiene derecho de la cooperativa a:
- Recibir la mayor información posible sobre los productos ofrecidos, de forma clara, concreta.
- Pedir la misma información en forma escrita para ser luego analizada.
- Contar con los cargos, intereses aplicados y gastos a la vista en la agencia a la cual se acerque.
- Pedir una entrega de la documentación de la operación realizada, (VALE)
- Contar en caso de solicitarlo con información sobre los saldos y los pagos realizados. En el caso de cancelación de la deuda tiene derecho a exigir la entrega de la documentación en un plazo menor a 72 horas o pedir carta que certifique el pago.
- Entrega de los documentos de liquidación y justificativos de pago, por cada uno de los pagos realizados.
- Tiene derecho a presentar quejas o realizar reclamos ante la cooperativa por cualquiera de los medios disponibles que se ponen a disposición del socio y tener una respuesta en un periodo de tiempo menor a los 15 días.
- En caso de poseer tarjeta de crédito, el socio tiene derecho a poder obtener su estado de cuenta por algún medio sin cargo (ACAC dispone de este servicio solicitando el estado de cuenta en la propia agencia o por medio de la página Web de MasterCard <http://www.masterconsultas.com.uy/> si ya solicitó su número de identificación personal para el ingreso)
- Existe una legislación vigente sobre los derechos del consumidor y sobre la nueva reglamentación., a la cual puede acceder por medio de la Web en la página de defensa al consumidor: <http://www.consumidor.gub.uy/> o sobre la nueva reglamentación de la circular 2016 del BCU en la página de este: <http://www.bcu.gub.uy/>

#### **5. Obligaciones de los Socios:**

El socio por su parte está obligado ante la cooperativa a:

Brindar información veraz a la Cooperativa sobre su situación crediticia y económica que permita al área de riesgo poder analizar correctamente la solicitud del préstamo.

Cumplir con el devolución del importe dispuesto al vencimiento del contrato, o de las cuotas en el plazo que se haya pactado.

## 6. Incumplimiento de la deuda

En caso de atraso, deberá realizar el pago de los intereses y cargos pactados en el contrato (cargos por gestión. Intereses por mora, etc.)

Utilizara el servicio o producto solicitado para la finalidad específica a la cual esta destinado el producto elegido.

El artículo 34 del Decreto-Ley 15.322 y el artículo 6° de la ley N° 13.988 de 19/7/1971, en su redacción dada por el artículo único de la Ley 17.691 de 23/9/2003, dice:

*“Cuando las cooperativas se organicen de acuerdo a la presente ley, las instituciones o empresas públicas o privadas estarán obligadas a descontar del sueldo de sus funcionarios o de la pasividad de sus beneficiarios, en su caso, las retenciones que las cooperativas les comuniquen y entregar el dinero dentro de los cinco días subsiguientes. Las retenciones, ya sean por aporte de partes sociales, ahorro o amortización de créditos, no podrán superar el 20% (veinte por ciento) del sueldo o pasividad nominal”.*

En casos de atrasos la Cooperativa aplicará esta ley para retener de los haberes del socio los saldos impagos.

Si el retraso o impago se prolongase, no encontrándose una solución con el socio, la cooperativa puede intentar recuperar la deuda pendiente embargando bienes y derechos de propiedad del cliente, siguiendo los procedimientos legales.

Si el crédito cuenta con una garantía y se registra una deuda impaga, la cooperativa podrá dirigirse directamente contra el/los garantes para el cobro de los pagos pendientes. Cada garante responde de forma solidaria de todas las obligaciones pendientes del cliente deudor en caso de impago.

Se recomienda antes de entrar en incumplimientos, acercarse a la agencia más cercana y plantear su situación para buscar una solución adecuada que beneficie a ambas partes.

Le recordamos:

Cooperativa ACAC se encuentra supervisada por el Banco Central del Uruguay. Por mayor información se puede acceder a [www.bcu.gub.uy](http://www.bcu.gub.uy)