

GUÍA ONLINE DE PRÉSTAMOS NO HIPOTECARIOS

Autores del texto: Equipo del proyecto de Créditos de ADICAE
Ilustración: Teresa del Pilar Bajo y Joaquín Aldeguer



Con el apoyo del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
Su contenido es responsabilidad exclusiva de la Asociación.

Proyecto: "Actualidad y perspectivas en el mercado de crédito en España"

ÍNDICE

Parte 1 PRIMERAS APROXIMACIONES A LOS PRÉSTAMOS NO HIPOTECARIOS

¿QUÉ SE ENTIENDE POR PRÉSTAMO NO HIPOTECARIO? ¿QUÉ TIPO DE ENTIDADES PUEDE OFRECER CRÉDITO?

- 1) **Entidades del sector financiero:**
 - a) Los Bancos, Cajas de ahorro y Cooperativas de crédito.
 - b) Los Establecimientos Financieros de Crédito (EFC 's).
- 2) **Entidades del sector no financiero:**
 - a) Empresas mercantiles.
 - b) Prestamistas-Particulares.
- 3) **Intermediarios.**

¿Qué es lo que distingue a estos tres tipos de entidades?

¿QUÉ VARIETADES DE CRÉDITOS EXISTEN EN EL MERCADO?

- 3.1 **Los créditos del sector financiero:**
 - 3.1.1 El préstamo personal
 - 3.1.2 El crédito preconcedido
 - 3.1.3 El crédito al consumo tradicional
 - 3.1.4 El crédito al consumo vinculado
 - 3.1.5 Las tarjetas:
 - De débito.
 - De crédito.
 - Revolving.
 - De compra.
 - 3.1.6 Los créditos y préstamos on line y los microcréditos.
- 3.2 **Los créditos del sector no financiero:**
 - 3.2.1 Los créditos rápidos.
 - 3.2.2 El minicrédito.

Parte 2

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN PRECONTRACTUAL

**¿QUÉ INFORMACIÓN BÁSICA DEBE CONTENER LA PUBLICIDAD?
LA DOCUMENTACIÓN PREVIA AL CONTRATO Y LA EVALUACIÓN PREVIA DE LA SOLVENCIA DEL CONSUMIDOR**

Parte 3

CONTRATACIÓN Y DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

¿QUÉ DEBERES TIENEN LAS EMPRESAS QUE OFRECEN CRÉDITO Y CON QUÉ DERECHOS CUENTA EL CONSUMIDOR?

Derechos antes de contratar un crédito

Derechos en el momento de contratar un crédito

Derechos después de haber contratado un crédito

¿QUÉ DERECHOS ESPECÍFICOS TIENE EL CONSUMIDOR CUANDO CONTRATA A DISTANCIA?

¿A QUÉ DEBEMOS PRESTAR ESPECIAL ATENCIÓN ANTES DE CONTRATAR UN CRÉDITO? LA IMPORTANCIA DE LA TAE.

- El Tipo de Interés.
- La TAE (Tasa Anual Equivalente)
- La Cuota.
- El Plazo.
- Las Comisiones.
- Otros Productos Vinculados.

Parte 4

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

NORMATIVA APLICABLE A LOS PRÉSTAMOS NO HIPOTECARIOS SEGÚN EL TIPO DE CRÉDITO Y QUIÉN LO OFREZCA.

- Para todo tipo de préstamos.
- Para préstamos no hipotecarios iguales o superiores a 200 €.
- Para préstamos no hipotecarios inferiores a 200 €.
- Para cualquier tipo de préstamo comercializado por una entidad del sector financiero.

¿CUÁLES SON LAS VÍAS QUE TENGO PARA RECLAMAR Y CUÁLES SON LOS ÓRGANOS DE SUPERVISIÓN?

2.1 Créditos prestados por una entidad del sector financiero:

1) Reclamación al Servicio de Atención al Cliente de la entidad.

2) Reclamación ante el Banco de España.

3) Sistema extrajudicial de resolución de conflictos (o vía judicial):

- Juntas Arbitrales de Consumo
- Sistemas de resolución extrajudicial publicados en las listas de la Comisión Europea.

2.2 Créditos prestados por entidades del sector no financiero:

1) Reclamación al Servicio de Atención al Cliente de la entidad.

2) Reclamación ante el Departamento de Consumo de nuestra Comunidad Autónoma.

3) Sistema extrajudicial de resolución de conflictos o vía judicial.

¿CÓMO AFECTAN AL CONSUMIDOR LAS SENTENCIAS DICTADAS EN MATERIA DE INTERESES DE PRÉSTAMOS NO HIPOTECARIOS?

- Sentencia de 22 de abril de 2015 (STS 265/2015)
- Sentencia de 25 de noviembre de 2015 (STS 628/2015)
- ¿Cómo puedo usar a mi favor estas sentencias?

PARTE 1: PRIMERAS APROXIMACIONES A LOS PRÉSTAMOS NO HIPOTECARIOS



1. ¿QUÉ SE ENTIENDE POR PRÉSTAMO NO HIPOTECARIO?

Un préstamo no hipotecario o un crédito es una cantidad de dinero que una entidad (banco, u otra) presta a una persona, la cual se compromete a devolver, junto con intereses y otros gastos, en un determinado período de tiempo y en las condiciones que se hayan acordado.

Los préstamos no hipotecarios en España se encuentran regulados por la Ley de contratos de crédito al consumo que define el crédito al consumo como:

Aquél por el que “un prestamista concede o se compromete a conceder a un consumidor un crédito bajo la forma de pago aplazado, préstamo, apertura de crédito o cualquier medio equivalente de financiación”.

¿Esto qué implica?

Que quien nos presta dinero debe ser un prestamista **profesional**, esto es, que conceder crédito entre dentro del ejercicio de su actividad comercial o profesional. Por ello, en esta definición no estaría incluido el préstamo entre particulares, o dicho de otra forma, **el dinero que nos presta nuestro amigo Pepe, el fontanero, para que nos compremos ese móvil que tanto nos gusta, no se considera crédito.**

Por lo general, los créditos al consumo son concedidos para satisfacer una necesidad personal de consumo y se destinan a la compra de bienes y servicios de consumo como pueden ser los **servicios de un dentista, la compra de un vehículo, los muebles de una casa, la realización de un viaje, los gastos de una boda...**

Es muy habitual que este tipo de préstamos se firmen a través del empresario que vende el producto u ofrece el servicio, en su **mismo establecimiento.**

¿Todos los préstamos los regula la Ley de crédito al consumo?

No. La propia Ley excluye de su ámbito de aplicación y, por tanto, dentro de su campo de protección, una serie de contratos, entre los que podemos destacar:

- Los créditos hipotecarios, esto es, el que pedimos para comprar nuestra casa.
- Los créditos de importe inferior a 200 €
- Los descubiertos en cuenta que tengan que devolverse en el plazo máximo de un mes.
- Los préstamos gratuitos y los que deban devolverse en un plazo máximo de tres meses sin interés pero con unos gastos mínimos.
- Los préstamos con garantía limitada sólo a un bien, como puede ser, por ejemplo, un vehículo que, en caso de no devolver el dinero prestado, la entidad que nos presta el dinero se quedaría con él en pago de nuestra deuda.

2. ¿QUÉ TIPO DE ENTIDADES PUEDE OFRECER CRÉDITO?

Por lo general, lo primero que se nos viene a la mente es un banco. Pero, dada la amplitud del término “prestamista” de la Ley de créditos al con-

sumo, se pueden diferenciar tres grandes grupos de entidades que ofrecen crédito en el mercado español:

- 1) **Entidades del sector financiero**, entre las que se encuentran:
 - a) Los Bancos, Cajas de ahorro y Cooperativas de crédito.
Ejemplo: *Banco Santander, Bankia, BBVA,...*
 - b) Los Establecimientos Financieros de Crédito (en adelante, EFC 's).
Ejemplo: *Unión de Créditos Inmobiliarios, S.A., E.F.C., Financiera El Corte Inglés E.F.C., S.A., Mercedes-Benz Financial Services España E.F.C., S.A., ...*

¿En qué se diferencian?

Los bancos, cajas y cooperativas pueden captar fondos del público, mientras que los EFC 's no pueden, sólo pueden prestar dinero.

○ sea, que yo me podría abrir una cuenta de ahorro donde pueda guardar mi dinero en el Banco Santander, pero no podría abrirla en la Financiera de Mercedes-Benz.

- 2) **Entidades de sector no financiero**, esto es, las empresas y sociedades de capital privado, entre las que se encuentran:
 - a) Empresas mercantiles.
Ejemplo: *Vivus Finance S.A.U., Wonga, Kredito24,...*
 - b) Prestamistas-Particulares: usureros y empresas de pignoración cuya actividad profesional consiste en prestar dinero con unos altísimos intereses. (En las empresas de pignoración la persona a la que se le presta dinero tiene que dejar algo en prenda para garantizar la devolución del préstamo).
- 3) **Intermediarios** en el mercado de crédito, que son entidades o personas que sirven de enlace entre clientes y entidades de crédito. Su principal función es la de asesoramiento.
Ejemplo: *micredito.es*

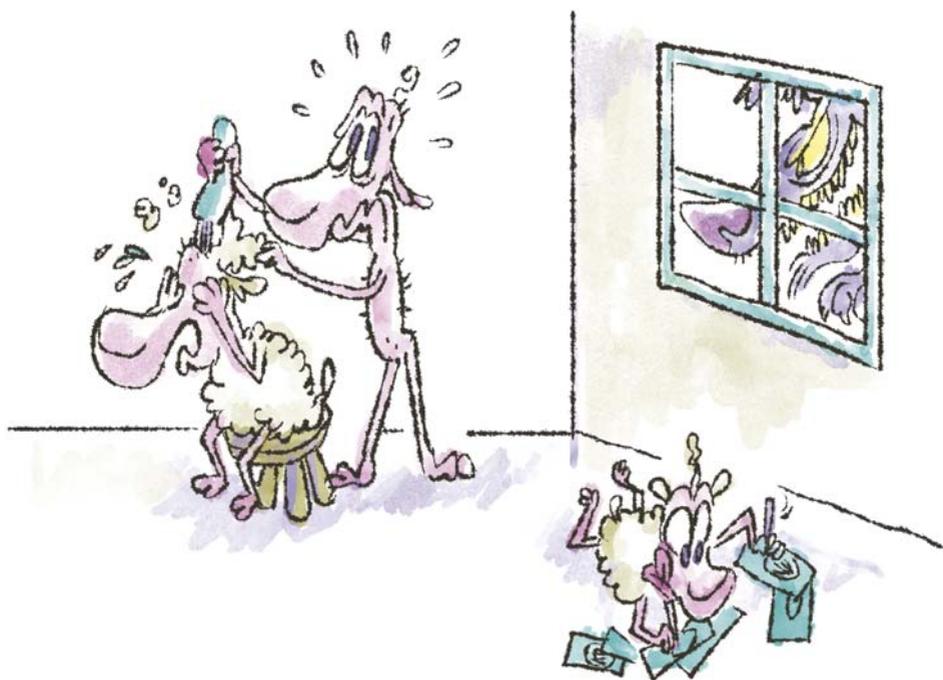
¿Qué es lo que distingue a estos tres tipos de entidades?

Que la actividad de las entidades del sector financiero será supervisada por el **Banco de España** y la de las empresas del sector no financiero será supervisada por el **Departamento de consumo** de las Comunidades

Autónomas en lo relativo a la información precontractual, contractual y clausulados de los contratos, siempre que sus clientes tengan la condición de consumidores.

Y consumidor es la persona física que no destina el crédito a su oficio o actividad profesional.

Resulta injustificado que los consumidores no gocen de la misma protección cuando contratan un crédito por el mero hecho de que se trate de una entidad del sector financiero o no. Todos los consumidores deberían poder gozar de los mismos derechos a la hora de pedir un préstamo.



3. ¿QUÉ VARIEDADES DE CRÉDITOS EXISTEN EN EL MERCADO?

No todas las entidades ofrecen los mismos productos. Generalmente, las entidades del sector financiero suelen ofrecer más préstamos personales y créditos al consumo puros, mientras que a los Establecimientos Financieros de Crédito y a las empresas de capital privado se les suele relacionar principalmente con los créditos rápidos y sus variedades.

3.1 LOS CRÉDITOS DEL SECTOR FINANCIERO:

3.1.1 El préstamo personal:

Se concede para satisfacer una necesidad personal, pero que no se encuentra vinculado a la compra de un determinado bien o servicio de consumo.

La persona que recibe el préstamo deberá comunicar a la entidad financiera el destino y necesidad del crédito, pero no se exige que el destino sea necesariamente la adquisición de bienes, de hecho, puede servir también para realizar inversiones, para el pago de deudas,...

En este tipo de préstamos, las entidades financieras tienen como garantía para el cobro de la deuda, todos los bienes presentes y futuros del deudor, y los tipos de interés oscilan entre el 6% y el 12%, porcentaje inferior al de otro tipo de préstamos.

3.1.2 El crédito preconcedido:

En realidad se trata de un préstamo personal, pero con la peculiaridad de que no es solicitado por el particular, sino que es ofrecido por la propia entidad a sus clientes con mayor nivel de solvencia y menor riesgo. Sencillamente, el banco hace un estudio del comportamiento financiero de sus clientes y le ofrece créditos a los que piensa que no van a tener ningún problema en devolverlos y, es por ello, por lo que no precisa de aprobación posterior de la entidad financiera.

En este caso, los tipos de interés a los que se comercializa rondan el 10%.

Ahora seguro que estás pensando que está muy bien eso de que tu banco te conceda un préstamo sin pedirlo, pero no te dejes llevar por la emoción y piensa si realmente lo necesitas, ¡que luego hay que devolver mucho más de lo que te prestan!

3.1.3 El crédito al consumo tradicional:

Su solicitud viene motivada por la necesidad de compra de un bien o servicio de consumo, pero sin que el contrato esté vinculado a la compra de un bien o servicio concreto, al contrario de lo que ocurre con el crédito al consumo vinculado que se analizará a continuación.

Estos créditos al consumo puros tienen tipos de interés superiores al 12%.

3.1.4 El crédito al consumo vinculado:

Se concede para financiar la adquisición de un determinado bien o servicio. Su concesión está condicionada a esa compra concreta, por ello, tanto el estudio como la aprobación de estos créditos se hace en el mismo establecimiento en el que se compra ese bien o servicio pero quien presta el dinero es una entidad financiera de crédito, como por ejemplo, la financiera del Corte Inglés.

Sus tipos de interés pueden ir del 0% al 12%, como reclamo para la adquisición de los bienes o servicios, que es el principal objetivo de los establecimientos comerciales.

Un ejemplo muy común es la compra de un vehículo, o la compra de un ordenador.

¿Recuerdas alguna vez que hayas ido a un establecimiento comercial a comprar un ordenador o una televisión y te han preguntado si lo querías pagar a plazos?

Pues bien, en realidad, no se trata de un pago aplazado como lo entiende cualquier ciudadano de a pie. Lo que aquí sucede es que una entidad te presta el dinero para que pagues el precio total a la tienda y tú tienes que ir devolviendo poco a poco el dinero a la entidad que te lo ha prestado, normalmente sin intereses, pero hay que tener mucho cuidado con

el contrato de financiación que se suscribe porque puede ser que se convierta después en una línea de crédito que devengue muchos intereses.

3.1.5 Las tarjetas de crédito o de débito, revolving y tarjetas de compra:

- Suponen un medio muy usado y fácil de obtener dinero prestado. **No obstante, nos tenemos que preguntar si realmente las necesitamos**, pues este tipo créditos suponen unas TAEs que superan el 20%. Son créditos muy caros que contrastan con su facilidad de uso.
- **No son una varita mágica de la que brota el dinero sin más. Hay que medir mucho su uso porque luego hay que devolver lo que te prestan con altos intereses.** O ¿quizá lo que más te interese sea una tarjeta de débito? De ella, y de los demás tipos hablaremos ahora.

¿Qué modalidades de tarjetas existen?

Las tarjetas de débito, que no implican la concesión de ningún crédito, simplemente te permiten disponer del dinero que tienes en la cuenta a la que está asociada, por lo que no devengarán intereses.

Aunque dentro de este tipo de tarjeta existe una variedad que consiste en que el banco te puede conceder un anticipo en caso de que tu saldo sea insuficiente, previo consentimiento del titular, lo que genera un **descubierto** en tu cuenta que habrá que cubrir junto con los correspondientes intereses, comisiones y gastos.

En definitiva, que si vamos a pagar con la tarjeta una entrada de cine que cuesta 8,50 € y, sólo tenemos 3 € en nuestra cuenta, el banco nos presta los 5,50 € que nos faltan, con nuestra autorización, pero después tendremos que devolverlos más los intereses, la comisión por descubierto y otros gastos.

Las tarjetas de crédito:

Permiten sacar dinero en efectivo o realizar pagos contra una cuenta asociada pero con la particularidad de permitir disponer de una cuenta de

crédito, hasta cierto límite, sin necesidad de tener fondos en su cuenta bancaria en ese mismo momento.

Si se elige la modalidad de **pago único** y hay saldo en nuestra cuenta cuando nos pasen el cargo a final de mes no hay problema porque normalmente no se cobran intereses por esto, salvo algunas entidades que sí que lo hacen, por lo que habrá que tener cuidado.

Pero si se elige la modalidad de **pago aplazado o no tenemos saldo suficiente** en nuestra cuenta cuando se realice el cargo, el banco nos estará prestando dinero que devengará los correspondientes intereses, comisiones de reclamación de impagos y gastos asociados que encarecen el crédito y el producto contratado.

Las tarjetas revolving:

- Son las tarjetas de crédito que permiten el pago aplazado hasta el límite que se permita aplazar.
- Son comercializadas tanto por bancos y EFC 's, como por empresas del sector no financiero y generan intereses muy altos.

La cantidad adeudada se va recalculando cada mes en función de las disposiciones de dinero que se hagan y de la parte de la deuda que se devuelva, ya que el deudor puede elegir la cantidad que devuelve cada mes con un límite mínimo. Pero cuanto más pequeña sea la cuota que paguemos, más intereses se generarán, ya que la mayor parte de la cuota se destinará al pago de intereses, y muy poco a la amortización de la deuda principal, por ello, resulta muy complicado cancelar la deuda por completo, lo que acaba en convertirse en un problema muy serio para el consumidor.

¿Cómo puedo saber si mi tarjeta crédito es revolving?

Podemos mirar el contrato de la tarjeta que suscribimos, en el que aparecerá el término revolving, o simplemente comprobando que cumpla estas características, pues al comercializarla, la entidad no la apellida revolving, la vende como una tarjeta de crédito típica.

Tarjetas de compra:

Todos habremos oído hablar de las tarjetas de compra de grandes superficies comerciales, pues bien, el uso de estas tarjetas supone la concesión de un crédito por parte del establecimiento comercial al cliente que les compra, al acordar con el mismo las condiciones de modo y tiempo de pago.

Aunque se identifiquen con centros comerciales, en realidad las emiten sus entidades financieras, y no dejan de ser tarjetas de crédito. Pero al contrario que las tarjetas de crédito que cuando te habitúas a utilizarlas lo haces todos los meses renovando el crédito dispuesto, en el caso de las comerciales provocan este mismo efecto, **pero te obligan a volver a comprar en la misma tienda para renovar el crédito.**

El contrato es gratuito para el consumidor, es decir, hacerse la tarjeta no conlleva ningún gasto pues lo que se pretende es fidelizar al cliente y aumentar las ventas, pero lo que no podemos olvidar es que si se pacta el pago en cuotas periódicas se suele generar un interés sobre la deuda, **ipor ello hay que estar muy atento a las condiciones del contrato!**

3.1.6 Los créditos y préstamos on line y los microcréditos:

Los **préstamos on line** son una clase de préstamos que se ofrecen exclusivamente a través de este medio, razón por la cual ofrecen unos tipos de interés más asequibles que los personales.

Los **microcréditos**, -distintos de los minipréstamos que ofrecen las entidades del sector no financiero- son también más económicos que los préstamos personales y son ofrecidos por los bancos y cajas tradicionales con el objetivo de financiar proyectos empresariales a personas de bajos recursos económicos y así evitar el riesgo de exclusión.

3.2 LOS CRÉDITOS DEL SECTOR NO FINANCIERO:

3.2.1 Los créditos rápidos:

Son un tipo de crédito al consumo que se caracteriza por:

- Se prestan pequeñas cantidades de dinero: desde menos de 200 € a 6.000 €, aunque los más frecuentes son los de menos de 800 €.

- Su concesión es instantánea: habitualmente de 24 a 48 horas.
- Normalmente se realizan a distancia (por teléfono o internet).
- Con unos intereses bastante superiores al del resto de créditos: por encima del 20 %.
- Con unos plazos de devolución muy cortos: desde 3 meses hasta 6 años, aunque también los hay de los que no llegan a 30 días.

A pesar de ser un tipo de crédito que ofrece las empresas no financieras, algunos Establecimientos Financieros de Crédito también los comercializan.

Riesgos que entraña:

Los elevados costes en caso de impago, pues se van acumulando penalizaciones, comisiones y recargos que hacen muy difícil cancelar la deuda por completo. Además, ADICAE ha podido constatar la comercialización de estos créditos con **TAEs que incluso superaban el 4000 %**. (Si quieres profundizar más en este tema puedes leer el estudio de ADICAE: *La realidad del crédito no hipotecario en España*)

Así que... ¡mucha precaución con este tipo de créditos! Hay que analizar muy bien si vamos a poder devolverlos porque si no nuestra vida se puede convertir en un infierno.

3.2.2 El minicrédito:

El minicrédito es un crédito de similares características al crédito rápido (concesión rápida y sin valorar la solvencia, se realizan a distancia, elevadísimas TAEs y plazos de devolución muy cortos) pero de pequeña cuantía. Ésta se suele situar en un rango de entre 80 a 200 €.

Riesgos que entraña:

- Elevados costes en caso de impago.
- Sobreendeudamiento: muchas personas enlazan unos créditos con otros; piden uno para poder pagar otro, entrando en un bucle del que no pueden salir.
- Quedan fuera de la protección de la Ley de crédito al consumo.

PARTE 2 INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN PRECONTRACTUAL



1. ¿QUÉ INFORMACIÓN BÁSICA DEBE CONTENER LA PUBLICIDAD?

Toda la información que se ofrezca al consumidor antes de la celebración del contrato, incluida la contenida en la publicidad, debe ser **adecuada y transparente** para que éste pueda valorar bien su decisión sin llevarse a engaños.

Pero ¿cuántas veces nos encontramos con anuncios en la televisión u ofertas dentro de los propios locales comerciales donde la información importante del préstamo se publica con letra muy pequeña o borrosa, prácticamente indescifrable?

Por desgracia, es una realidad de hoy en día que las distintas publicaciones **escondan los datos importantes** del crédito y no informen de los riesgos en caso de impago o de endeudamiento excesivo.

En este sentido, la Ley de crédito al consumo obliga a que toda la información se publique con una letra que resulte legible y con un contraste de impresión adecuado, debiendo especificar de forma clara:

- a) El tipo de interés, fijo o variable, y los recargos.
- b) El importe total del crédito.
- c) La TAE
- d) La duración del contrato de crédito, en su caso.
- e) En el caso de créditos en forma de pago aplazado de un bien, el precio al contado y el importe de los posibles anticipos.
- f) En su caso, el importe total adeudado por el consumidor y el importe de los pagos a plazos.

Asimismo, es muy importante tener en cuenta también el Real Decreto 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, que es de aplicación a todos los consumidores, sea cual sea la entidad o empresa con la que contraten.

Esta Ley prevé como derecho del consumidor que *“El contenido de la oferta, promoción o publicidad, [...] serán exigibles por los consumidores y usuarios, aún cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado [...]”*.

En consecuencia, conserve todos los folletos, octavillas y demás publicidad que tenga, porque podrá servir como prueba para reclamar que no se ha cumplido con lo que se anunciaba.

A parte de estas leyes, que se aplican a la publicidad de todo tipo de entidades, hay que tener en cuenta que las entidades del sector financiero, tienen también su regulación propia, aplicable sólo a ellas.

2. LA DOCUMENTACIÓN PREVIA AL CONTRATO Y LA EVALUACIÓN PREVIA DE LA SOLVENCIA DEL CONSUMIDOR

A cualquiera que vaya a pedir un préstamo a un banco se le va a exigir una serie de documentos.

Y, ¿eso por qué?

Porque los bancos quieren saber si cuentas con una fuente de ingresos que permita que puedas devolver el crédito sin problemas.

Pero no todas las entidades exigen los mismos requisitos para conceder un crédito:

Los Bancos y Cajas:

Son los que más requisitos exigen.

Así, por ejemplo, para la concesión de un crédito personal exigirán la presentación del DNI o tarjeta de residencia, la nómina, justificantes de otra forma de ingresos, declaraciones de la renta, últimos recibos de otros productos de financiación que se tuvieran contratados y, a veces, declaraciones de bienes.

También se deberá justificar el destino del préstamo que se solicita, mediante el contrato del bien o servicio que se pretende adquirir u otra documentación que sirva para el mismo fin.

Los Establecimientos Financieros de Crédito (EFC 's):

No exigen justificar el destino del crédito y, a su vez, exigen bastante menos documentación que los anteriores, limitándose a una solicitud cumplimentada incorporando, en ocasiones, una copia de los ingresos del titular.

Con esta flexibilidad documental se gana en rapidez, pero se genera mayor riesgo.

Las empresas del sector no financiero:

Su principal pretensión es la inmediatez en la concesión, por ello, sus exigencias de documentación se encuentran en niveles muy bajos. Buscan que los consumidores no se tomen mucho tiempo en pensar si piden un crédito o no.

No obstante, si queremos pedir un crédito de forma responsable y no incurrir en situación de sobreendeudamiento, se hace necesaria una evaluación previa de nuestra solvencia, esto es, evaluar el riesgo.

¿Y qué dice la Ley de crédito al consumo?

No es muy exigente en este sentido. Prevé que el prestamista evalúe la solvencia del consumidor en base a la documentación presentada por él mismo y establece como posibilidad para el prestamista, la consulta de los ficheros de solvencia patrimonial y crédito.

Si finalmente se consultaran estos ficheros, la entidad está obligada a informar al cliente en caso de que se le deniegue el crédito por considerar insuficiente su solvencia.

Desde luego, no hace falta decir que esta regulación resulta insuficiente para realizar una adecuada evaluación de la solvencia del consumidor.

Por contra, las normas específicas de las entidades financieras son bastante más exigentes en este sentido.

Tanto la Orden EHA/2899/2011 y la Circular del Banco de España 5/2012, señalan de forma más precisa los procedimientos que las entidades financieras deben seguir a la hora de evaluar el riesgo. Entre muchos otros datos, la entidad deberá valorar la situación de empleo, la capacidad del cliente, sus ingresos, sus ahorros, sus gastos fijos, ...

PARTE 3 CONTRATACIÓN Y DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES



1. ¿QUÉ DEBERES TIENEN LAS EMPRESAS QUE OFRECEN CRÉDITO Y CON QUÉ DERECHOS CUENTA EL CONSUMIDOR?

Dependiendo de en qué momento de la contratación estemos, el consumidor tendrá unos derechos u otros, al igual que si se trata de una entidad del sector financiero o del sector no financiero.

1.1 DERECHOS ANTES DE CONTRATAR UN CRÉDITO:

PARA TODOS LOS CRÉDITOS, salvo créditos inferiores a 200 €,

estos derechos: Ley de Créditos al Consumo:

Que el prestamista facilite de forma gratuita, y con una antelación suficiente -antes de que asuma ninguna obligación- toda la **información** necesaria para que pueda comparar las distintas ofertas y tomar una decisión informada.

Deberá facilitarse en papel o cualquier otro soporte duradero y se hará mediante la “*Información normalizada europea sobre el crédito al consumo*”, que detalla de forma exhaustiva todos los datos que se deben incluir.

- **Asistencia individualizada** del prestamista o intermediario en la que, si fuera necesario, se explicase al consumidor la información precontractual, características esenciales del producto y efectos que puedan tener sobre el consumidor, incluidas las consecuencias de impago.
Si no entiendes bien las condiciones, no dudes en pedir esta asistencia!
- Que el prestamista entregue una **oferta vinculante** que refleje todas las condiciones del crédito. Oferta, cuya vigencia será de 14 días naturales, como mínimo, desde su entrega. Pero hay que tener en cuenta que esta obligación del prestamista lo es únicamente “*si el consumidor así lo solicita*”, por lo que debemos estar muy atentos y solicitar a la entidad este documento.
- Que sea **evaluada la solvencia** del consumidor, en los términos en los que hemos visto anteriormente, y a que se informe al mismo de los resultados de la consulta a los ficheros de solvencia patrimonial y crédito, si la denegación de una solicitud se basa en esta consulta.
Estos ficheros son los que todos conocemos coloquialmente como los “*ficheros de morosos*”.



**PARA LOS CRÉDITOS DE ENTIDADES FINANCIERAS,
además, estos derechos:**

La normativa financiera, viene a incidir en los derechos que establece la Ley de créditos al consumo, pero añade lo siguiente:

- Respecto a la información precontractual: debe ser **“clara, oportuna y suficiente, objetiva y no engañosa”**.
- Respecto a las comunicaciones: deberán **“no destacar ningún beneficio potencial del servicio ocultando expresamente los riesgos inherentes al mismo”** y **“no omitir ni desnaturalizar ninguna información relevante”**.
- Respecto a la publicidad: **“deberá ser clara, suficiente, objetiva y no engañosa”**.

1.2 DERECHOS EN EL MOMENTO DE CONTRATAR UN CRÉDITO:

**PARA TODOS LOS CRÉDITOS,
salvo créditos inferiores a 200 €,**

estos derechos: Ley de Créditos al Consumo:

- Los contratos deberán constar por **escrito**, en papel u otro soporte duradero, y serán redactados con una letra legible y con un contraste de impresión adecuado.
- Todas las partes deberán recibir un **ejemplar del contrato**, aunque el consumidor no lo solicite y, en caso de que no nos la den, no debemos dudar en exigir nuestro ejemplar original.
- Todos los contratos deberán detallar de forma clara y concisa, además de las condiciones esenciales del contrato, unos **datos mínimos** que vienen especificados en el artículo 16. Algunos de ellos son: el importe total del crédito, el tipo deudor, la TAE, el importe, número y periodicidad de los pagos, gastos de mantenimiento, tipo de interés de demora, consecuencias en caso de impago, seguros a los que se condicione la concesión del crédito, información sobre el derecho de desistimiento, la existencia o no de procedimientos extrajudiciales de reclamación,...

**PARA LOS CRÉDITOS DE ENTIDADES FINANCIERAS,
además, estos derechos:**

La normativa financiera, señala en su artículo 7 el contenido mínimo del contrato.

Pero aunque esta información es similar a la que señala la Ley de créditos al consumo, la normativa financiera es más **exhaustiva**.

A su vez, añade la obligación de las entidades de **conservar el documento contractual y poner a disposición del cliente copia del mismo siempre que éste lo solicite**.

1.3 DERECHOS DESPUÉS DE HABER CONTRATADO UN CRÉDITO:

**PARA TODOS LOS CRÉDITOS,
salvo créditos inferiores a 200 €,**

estos derechos: Ley de Créditos al Consumo:

- Que el prestamista le informe de toda **modificación del tipo de interés** antes de que se produzca el cambio.
- Que el prestamista le proporcione información sobre los **descu-biertos** de duración superior a un mes.
- Que **no se modifique el coste total** del crédito de forma unilateral si es en perjuicio del consumidor.
- Que le informe de la **cesión de su contrato** de crédito a un tercero, salvo cuando el prestamista original, de acuerdo con el nuevo titular, siga prestando los servicios al consumidor.
- A la **devolución de las cantidades cobradas indebidamente**, más los intereses legales o contractuales, y si hubiera dolo o negligencia por parte del prestamista también tendrá derecho a una indemnización de daños y perjuicios.
- A **poner fin a un contrato** de crédito de duración indefinida de forma gratuita, sin tener que pagar al prestamista ningún tipo de compensación.
- **Derecho al reembolso** (o devolución) anticipada del crédito de forma total o parcial, en cuyo caso el consumidor tendrá derecho a una reducción del coste total del crédito que comprenda los intereses y costes correspondientes a la duración del contrato que quede por transcurrir.
En este caso, el prestamista tendrá derecho a una compensación que, **no podrá ser superior al 1%** del importe del crédito devuelto anticipadamente, si el tiempo entre el reembolso y el final del contrato fuese superior a un año, y en caso de no superar el año, **no podrá ser superior al 0,5 %**.
- Derecho a **desistir del contrato**.

El consumidor podrá dejar sin efecto el contrato comunicándosele al prestamista dentro del plazo de **14 días naturales** desde la fecha de la suscripción del contrato o desde que el consumidor reciba las condiciones del mismo, sin necesidad de especificar los motivos y sin que se le pueda imponer ningún tipo de penalización.

¿Qué obligaciones tiene el consumidor cuando ejercita su derecho de desistimiento?

- Tendrá que realizar esta comunicación antes de que termine este plazo de 14 días, y se considera que se ha cumplido con esta obligación si la notificación se ha enviado antes de la expiración del plazo.
- La comunicación se realizará por cualquier medio que permita dejar constancia de la notificación y mediante documento en papel u otro soporte duradero.
- El consumidor tendrá que pagar al prestamista la cantidad de dinero que le haya prestado más los intereses que se hubieran devengado desde que el prestamista puso a disposición del consumidor el crédito hasta la fecha de la devolución del mismo. Y lo deberá hacer sin ningún retraso y, a más tardar, a los 30 días naturales de haber enviado la notificación de desistimiento.
- En caso de que el prestamista hubiera abonado a la Administración Pública algún gasto no reembolsable, éste podrá reclamar al consumidor la compensación.

PARA LOS CRÉDITOS DE ENTIDADES FINANCIERAS, además, estos derechos:

La normativa específica financiera añade como derechos del consumidor:

- Que la entidad de crédito **comunique** al consumidor la **modificación unilateral** de cualquier término del contrato, cuando tenga derecho a tal modificación, con una antelación no inferior a un mes, debiendo especificar los términos exactos de la modificación y los derechos de que goce el cliente en relación con las mismas.
- Que las entidades faciliten a los consumidores en cada liquidación



de intereses o comisiones que practiquen, un **documento de liquidación** expresando de forma clara y exacta:

- a) *El tipo de interés nominal aplicado en el periodo ya devengado y el que se vaya a aplicar en el periodo que se inicia.*
 - b) *Las comisiones aplicadas, con indicación concreta de su concepto, base y período de devengo.*
 - c) *Cualquier otro gasto incluido en la liquidación.*
 - d) *Los impuestos retenidos.*
 - e) *Y cuantos antecedentes sean precisos para que el cliente pueda comprobar la liquidación efectuada y calcular el coste del servicio.*
- Derecho a que se le **remita anualmente**, durante el mes de enero, una **comunicación** donde se recoja la información prevista sobre comisiones y gastos devengados y tipos de interés aplicados a cada servicio bancario prestado al consumidor durante el año anterior.

2. ¿QUÉ DERECHOS ESPECÍFICOS TIENE EL CONSUMIDOR CUANDO CONTRATA A DISTANCIA?

Muchos de los contratos de crédito que se formalizan por las distintas entidades no se hacen en el propio establecimiento del prestamista, sino que se celebran a distancia. De hecho, lo común y usual en algunos tipos de créditos, como los créditos rápidos y los minicréditos, es que se comercialicen por teléfono o internet.

La Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, señala en su artículo 4 que “*se entiende que el contrato se celebra a distancia cuando para su negociación y celebración se utiliza exclusivamente una técnica de comunicación a distancia, **sin presencia física y simultánea** del proveedor y el consumidor, consistente en la utilización de **medios telemáticos, electrónicos, telefónicos, fax u otros similares**”.*

Esta Ley establece un régimen específico de derechos para los consumidores que contratan un crédito a distancia, que tiene carácter imperativo, esto es, no se puede renunciar a él:

PARA LOS CRÉDITOS CONTRATADOS A DISTANCIA, además, estos derechos:

- Ofertas y contratos deberán realizarse en **soporte duradero**, permitiendo al consumidor almacenar la información y volver a recuperarla sin que se haya producido ningún cambio.
- El prestamista deberá suministrar **determinada información antes de celebrar el contrato**. Esta información se divide en 4 tipos:
 - En cuanto al propio proveedor.
 - En cuanto al servicio financiero.
 - En cuanto al contrato a distancia, y
 - En cuanto a los medios de reclamación e indemnización.

La información nueva que añade esta norma y con la que es más minuciosa es la relativa al propio proveedor, y es lo lógico porque al encontrar-

nos ante un contrato que se celebra a distancia es de vital importancia **saber con quién estamos contratando.**

El artículo 7, que es el que se refiere a la información precontractual detalla todo tipo de datos que debemos conocer de nuestro prestamista: la identidad y actividad principal, la dirección geográfica, representante legal con su dirección geográfica, teléfono, fax y, en su caso, correo electrónico, el registro en el que el proveedor esté inscrito y su número de registro,...

En cuanto a la información relativa al contrato a distancia podemos destacar la siguiente: el Estado en cuya legislación se basa el proveedor para establecer relaciones con el consumidor, las cláusulas contractuales relativas a la ley aplicable al contrato y a la jurisdicción competente, la/s lengua/s en que las condiciones contractuales y la información previa se presentan, y la/s lengua/s en que podrá formalizarse y ejecutarse el contrato,...

- Toda la información deberá facilitarse indicando su **finalidad comercial** y se comunicará de manera clara y comprensible.
- Cuando la comunicación se realice por **vía telefónica:**
- Al inicio de toda conversación se indicará de forma clara la identidad del proveedor y el fin comercial de la llamada iniciada por el proveedor.
- Previa aceptación expresa del consumidor, sólo deberá suministrarse la información siguiente: 1.º Identidad de la persona en contacto con el consumidor y su vínculo con el proveedor; 2.º Descripción de las características principales del servicio financiero; 3.º Precio total que debe pagar el consumidor, incluidos los impuestos pagados a través del proveedor; 4.º Indicación de que pueden existir otros impuestos o gastos que no se paguen a través del proveedor; 5.º Existencia del derecho de desistimiento.
- Deberán remitirse al consumidor, si así lo solicita, las condiciones contractuales en **soporte de papel**, en cualquier momento de la relación contractual. Además, el consumidor tendrá derecho a **canjear la técnica de comunicación** a distancia utilizada, salvo que sea incompatible con el contrato.

Pues bien, si pedimos un préstamo a distancia, debemos tener muy presente que podemos ejercitar todos estos derechos, y debemos sospechar de toda oferta en la que se nos niegue ejercitar alguno de ellos.



3. ¿A QUÉ DEBEMOS PRESTAR ESPECIAL ATENCIÓN ANTES DE CONTRATAR UN CRÉDITO? LA IMPORTANCIA DE LA TAE.

Cuando necesitamos pedir un crédito, lo normal es que echemos un vistazo a las diferentes ofertas que existen en el mercado y las comparemos, al igual que hacemos cuando vamos a comprar cualquier producto de uso diario.

¡No acepte la primera oferta que se le ofrezca! Quizá haya otras mejores.

Pero para poder decidirnos entre una oferta u otra debemos saber, cuánto nos va a costar en realidad pedir el préstamo, y para ello, debemos saber, en qué datos nos tenemos que fijar:

EL TIPO DE INTERÉS:

Es el **precio** que le cuesta a una persona que una entidad le preste dinero y se expresa en forma de porcentaje.

El tipo de interés puede ser fijo o variable, pero en los préstamos personales, créditos al consumo y en los créditos rápidos, lo común es que se aplique un tipo fijo.

LA TAE (Tasa Anual Equivalente):

Es un indicador que expresa en un porcentaje el **coste anual** del crédito.

Y ¿por qué es tan importante?

Porque tiene en cuenta todos los intereses, comisiones y gastos, y no sólo el tipo de interés nominal (o TIN), por lo tanto, nos muestra el coste efectivo y real que nos cuesta pedir un crédito.

Además, la TAE nos permitirá **comparar** los distintos préstamos que existan en el mercado, ya que el tipo de interés nominal no siempre se encuentra en el mismo formato temporal ni incluye el resto de gastos, por lo que dificulta la comparación. Por tanto, se puede decir que es el principal valor que tiene la TAE, que es el único indicador que nos permite comparar.

CONSEJO: *Ten cuidado con los elementos que conforman la TAE, sobre todo con el tipo de interés nominal, pues aunque es un tipo anual, a veces se nos presenta como mensual, con la consiguiente confusión que ello nos crea, y tendremos que multiplicarlo por 12 para obtener el tipo anual.*

Y en cuanto a los otros elementos de la TAE, como son las comisiones y los gastos, intente negociarlos con la entidad. No de por hecho que tienen que ser los que le intentan imponer.

Cuando en la información que le ofrezcan antes de celebrar el contrato le hablen de la TAE, también deberán informarle del importe total adeudado y deberán ponerle un ejemplo representativo. Como por ejemplo:

“Capital inicial de 10.000 € a un plazo de 6 años y un TIN de 9,90 %, sin comisiones de apertura ni estudio. TAE: 10,36 %. Cuota mensual: 184,75 €. Importe total adeudado: 13.302 €.”

LA CUOTA:

Es la **cantidad** de dinero que se paga periódicamente (normalmente cada mes) por un préstamo. Estará compuesta por una parte de capital (dinero prestado) y por otra de intereses.

Si el tipo de interés es fijo, la cuota mensual será siempre la misma, pero si es variable, la cantidad variará según varíe el índice de referencia.

Hay distintos sistemas para calcular las cuotas:

Cuotas constantes (o sistema francés):

Las cuotas son siempre iguales y al principio se pagan más intereses que capital. Éste es el sistema más habitual.

¡ADVERTENCIA! A pesar de ser constante, este tipo de cuota no siempre es igual cuando el tipo de interés cambia, o cuando lo hace el capital pendiente o el plazo del préstamo.

A modo de ejemplo, existe un tipo de cuota (de tarjeta de crédito o revolving) donde la cuota es fija según tramos de capital dispuesto.

Por ejemplo 30 € de cuota por cada 1000 € de capital pendiente. Y si paso a 1001 € de capital pendiente la cuota sube a 60 euros. El interés siempre se calcula sobre el capital pendiente, pero el hecho de que el importe de la cuota se fije sobre lo dispuesto, provoca que se amortice mas o menos rápido.

Para este caso, si el capital dispuesto es 999 euros con la cuota de 30 euros se amortiza poco, pero si el capital dispuesto son 100 euros con la cuota de 30 euros se amortiza mucho ,porque los intereses son mas pequeños y la cuota es igual.

Cuotas decrecientes:

La cantidad de capital que se devuelve es siempre la misma pero la parte

de intereses va variando, siendo cada vez menor, pues los intereses se aplican sobre un capital cada vez más pequeño.

Cuotas crecientes:

El capital que se devuelve al inicio es muy poco, pero esto retrasa mucho la devolución total del préstamo, con lo que se pagarán más intereses al final de la vida del mismo.

CONSEJO: *No dediques más del 30% de tus ingresos mensuales en el pago de tu/s préstamo/s o correrás el riesgo de caer en la trampa del sobreendeudamiento.*

EL PLAZO:

Es el período de **tiempo** establecido en el contrato para que el prestatario devuelva el dinero que se le ha prestado.

CONSEJO: *El plazo no debería ser superior a la vida útil del bien que se financia, porque no tendría sentido, por ejemplo, pagar un coche durante 25 años, cuando quizá lo hayamos tenido que cambiar a los 12.*

Intenta también que el plazo sea el menor posible, ya que cuanto más largo sea, más intereses tendrás que pagar.

LAS COMISIONES:

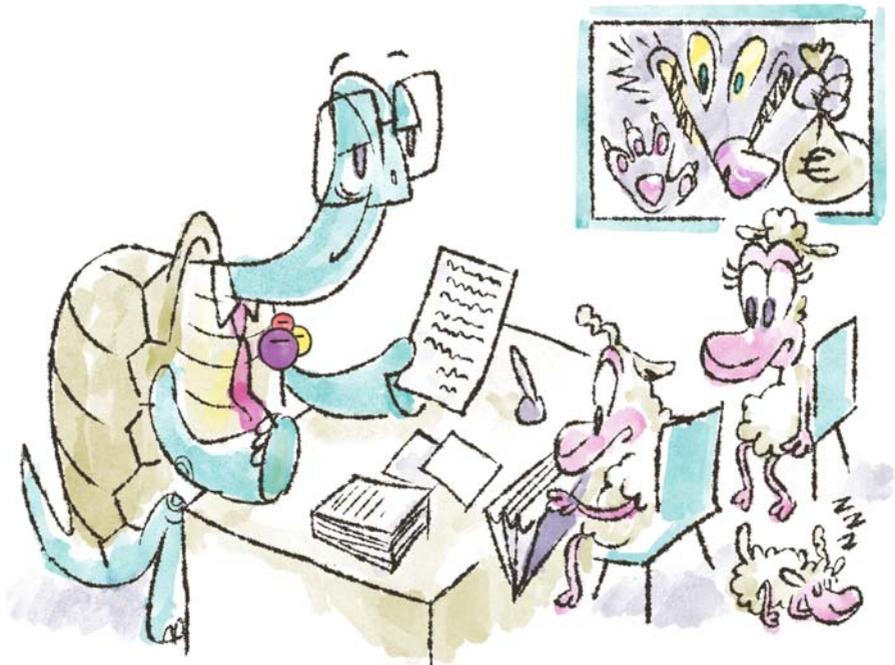
Existen distintas modalidades de comisiones, por ejemplo:

Comisión de estudio: se cobra por los trámites que realiza la entidad para comprobar la solvencia del consumidor.

Comisión de apertura: se cobra por los gastos de formalización del contrato.

Comisión de mantenimiento:

por las gestiones asociadas a la cuenta corriente ligada a la operación de préstamo.



Comisión por cancelación o por reembolso anticipado: por las gestiones que realiza la entidad para llevar a cabo la cancelación, o en compensación de lo que la entidad ha dejado de ganar por devolver el préstamo antes de tiempo. En este caso, la ley establece unos límites:

Si el tiempo entre el reembolso y el final del contrato fuese superior a un año, la comisión no podrá ser superior al 1%.

En caso de no superar el año, no podrá ser superior al 0,5%.

La lista de comisiones y gastos podría ser muy amplia, ya que no hay ninguna limitación al respecto, su imposición es totalmente libre. El Banco de España se limita únicamente a comprobar que la comisión se corresponde con un servicio que en realidad ha prestado la entidad.

CONSEJO: No dudes en reclamar toda comisión que no se corresponda con un servicio efectivamente prestado y solicitado por ti mismo.

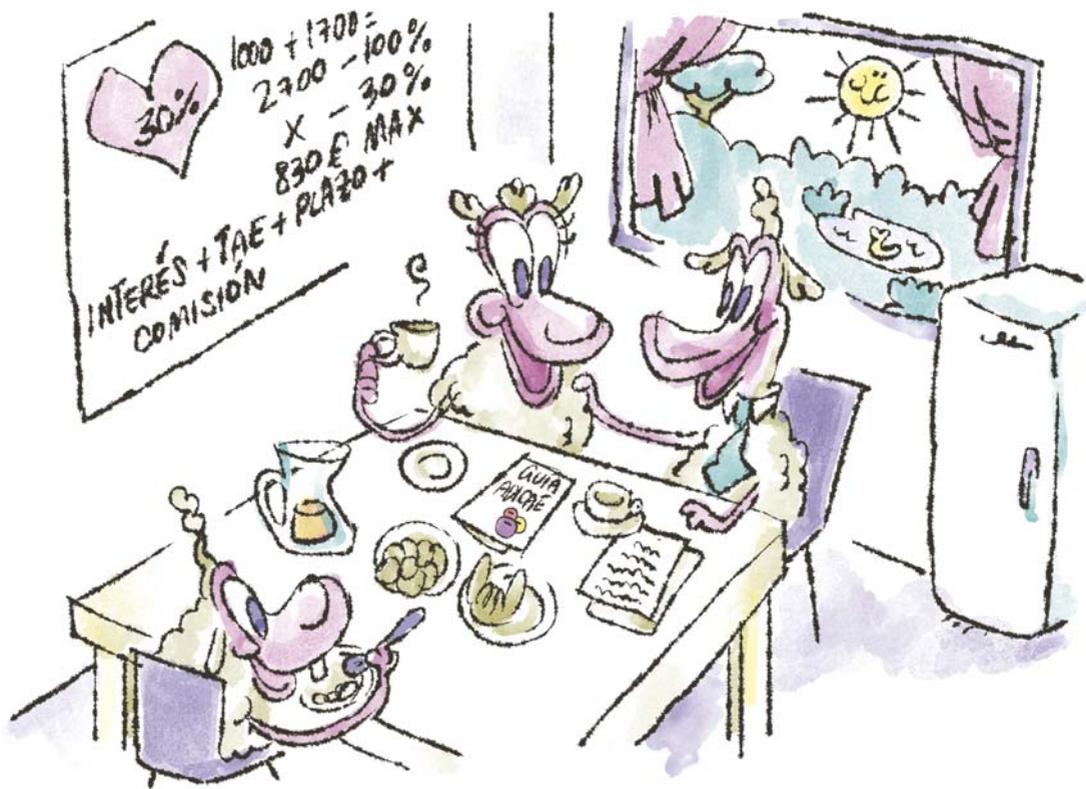
OTROS PRODUCTOS VINCULADOS:

Muchas veces las entidades ponen como **condición** para concedernos un préstamo que contratemos otros productos, como por ejemplo: abrir una cuenta corriente, tarjetas electrónicas ligadas al crédito, seguros, servicios de asesoría o programas de fidelización.

El producto que está más de moda es el **seguro de amortización**, que cubre en caso de impago de las cuotas del crédito en diversos casos, como el de desempleo, fallecimiento, hospitalización,.... Pero no es todo tan bonito como lo pintan. Estos seguros suelen incluir franquicia y tienen muchas exclusiones.

CONSEJO: *Examina detenidamente los productos que te condicionan a contratar para concederte el préstamo que, quizá lo más adecuado sea contratar con otras entidades que te impongan menos vinculaciones.*

PARTE 4: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



1. NORMATIVA APLICABLE A LOS PRÉSTAMOS NO HIPOTECARIOS SEGÚN EL TIPO DE CRÉDITO Y QUIÉN LO OFREZCA.

Como ya hemos visto, no todos los préstamos y créditos no hipotecarios se regulan por la misma normativa, ello depende de varios factores como qué entidades los hayan comercializado, el medio por el que se haya contratado o la cuantía del préstamo.

Veamos qué normativa es de aplicación en cada caso:

Para todo tipo de préstamos:

- El Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Para préstamos no hipotecarios iguales o superiores a 200 €:

- La Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.
- Y si la comercialización se ha hecho **a distancia**, también le será de aplicación la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

Para préstamos no hipotecarios inferiores a 200 €:

- El Código Mercantil si es el préstamo se concede por un profesional.
- El Código Civil, si el préstamo se concede por un particular.

Y si la comercialización se ha hecho **a distancia**, también le será de aplicación la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

Para cualquier tipo de préstamo comercializado por una entidad del sector financiero:

Además de lo señalado anteriormente, también le será de aplicación:

- Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.
- Art. 29 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.
- La Orden EHA/2899/2011, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
- La Circular del Banco de España 5/2012, sobre transparencia bancaria y responsabilidad en la concesión de préstamos.

Y, además de lo anterior, se les aplicará **también a los EFC's**:

- La Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial.

- El Real Decreto 692/1996, de 26 de abril, sobre el régimen jurídico de los establecimientos financieros de crédito.

2. ¿CUÁLES SON LAS VÍAS QUE TENGO PARA RECLAMAR Y CUÁLES SON LOS ÓRGANOS DE SUPERVISIÓN?

Si después de haber contratado un crédito nos encontramos con algún problema debemos saber qué pasos debemos seguir para solucionarlo, diferenciando entre los créditos de entidades financieras y los de entidades no financieras.

2.1 CRÉDITOS PRESTADOS POR UNA ENTIDAD DEL SECTOR FINANCIERO:

1) En este caso, en primer lugar, debemos hacer una reclamación al Servicio de Atención al Cliente de la entidad.

Se realizará por escrito y deberemos reflejar de forma clara y concisa qué es lo que ha pasado y cuál es nuestra petición al respecto. Y, por supuesto, todos nuestros datos personales indicando la dirección a la que queremos que nos contesten.

También deberemos acompañar al escrito todos los documentos que tengamos en los que se apoyen nuestros argumentos, como por ejemplo: copia del contrato de crédito, de la publicidad, de un extracto del banco, de una factura,...

La reclamación la podemos presentar de dos formas:

En la propia entidad a la que reclamamos, a la que llevaremos dos originales. Uno se lo quedará la entidad y el otro nosotros pero pidiéndoles que nos pongan un sello de entrada para que podamos tener constancia de la fecha en la que lo hemos presentado.

O, por correo certificado con acuse de recibo dirigido a la dirección en la que esté su Servicio de Atención al Cliente.

La entidad cuenta con un plazo máximo de **2 meses** para contestar a nuestra reclamación.

Si dentro de estos 2 meses la entidad nos contesta de forma negativa o si transcurre este plazo y no nos ha contestado, podremos acudir al Banco de España para reclamar, pues podremos entender que nuestra solicitud ha sido desestimada.

2) Reclamación ante el Banco de España:

La reclamación la haremos también por escrito expresando el motivo de la reclamación y la entidad a la que reclamamos a parte de nuestros datos personales y, como en la anterior, adjuntaremos todos los documentos en los que basemos nuestros argumentos y, sobre todo y MUY IMPORTANTE, hay que adjuntar la reclamación que presentamos a la entidad con el sello de entrada o el acuse de recibo -si lo mandamos por correo-. Y, en caso de haber obtenido respuesta negativa de la entidad, también la adjuntaremos.

El Banco de España tiene un plazo máximo de **4 meses** para emitir un informe en el que se pronuncie sobre nuestra reclamación. Aunque, por la experiencia de ADICAE en estas reclamaciones, este plazo puede llegar incluso a los 6 meses por la saturación del Servicio.

El principal problema que entraña esta supervisión es que los informes del Banco de España **no son vinculantes**. Y, ¿eso qué significa? Que aunque el informe sea favorable al consumidor, la entidad no tiene la obligación de hacerle caso.

No hace falta decir, que el papel del órgano supervisor de las entidades financieras –Banco de España– es insuficiente para poder garantizar a los consumidores una protección real y efectiva de sus derechos en materia financiera.

Y, ¿qué opciones nos quedan después del Banco de España?

Tanto si el informe del Banco de España es negativo, como si la entidad no lo cumple, siendo positivo, sólo nos queda la opción de ir a la vía judicial o acudir a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos.

3) Sistema extrajudicial de resolución de conflictos:

Tanto el consumidor como la entidad prestamista podrán resolver los problemas que les surjan en su relación contractual adhiriéndose a la Junta Arbitral de Consumo o a otros sistemas de resolución extrajudicial que aparezcan en las listas que publica la Comisión Europea.

En cuanto a las **Juntas Arbitrales de Consumo**, éstas dependen de la Administración Pública y las hay municipales, provinciales, autonómicas y estatal.

Uno de los principales inconvenientes del arbitraje es que cierra la posibilidad de acudir a la vía judicial por la misma causa, pues se considera **cosa juzgada**. Con lo que después de acudir al Banco de España, habrá que decidirse por una de estas dos vías, ya que las dos son incompatibles.

En cuanto a los **sistemas de resolución extrajudicial publicados en las listas de la Comisión Europea**, el Reglamento 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo, ha creado una plataforma online (Plataforma ODR) para la resolución de conflictos surgidos en contratos celebrados en línea entre consumidores y empresas situadas en cualquier país de la Unión Europea.

El principal problema es que aún no hay organismos de resolución de litigios españoles registrados en la plataforma que puedan conocer de las reclamaciones de los consumidores.

Mientras tanto, los consumidores podrán acudir al Centro Europeo del Consumidor (CEC), que es actualmente el punto de contacto de la plataforma en España. Por lo general, sus oficinas están ubicadas en las diferentes Oficinas de Turismo o en las OMICS.

2.2 CRÉDITOS PRESTADOS POR ENTIDADES DEL SECTOR NO FINANCIERO:

- 1) El primer paso, igual que en el caso anterior, es hacer **una reclamación al Servicio de Atención al Cliente de la empresa**, y si no lo tuviera constituido, a su domicilio social.



- 2) En caso de que no obtengamos respuesta, o ésta sea desfavorable a nuestros intereses podremos acudir al **Departamento de Consumo de nuestra Comunidad Autónoma**.
- 3) Y, posteriormente, en caso de no verse satisfechas nuestras pretensiones podremos acudir a la **vía judicial o a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos**, como en el caso anterior.

2. ¿CÓMO AFECTAN AL CONSUMIDOR LAS SENTENCIAS DICTADAS EN MATERIA DE INTERESES DE PRÉSTAMOS NO HIPOTECARIOS?

Hay dos sentencias del Tribunal Supremo que establecen límites a los intereses y que es necesario que conozcamos:

- **La Sentencia de 22 de abril de 2015** (STS 265/2015), determina que un interés de demora que suponga un incremento de más de un 2% por encima del interés ordinario, es abusivo, y por tanto lo declara nulo.

Sus argumentos se basan en que los intereses de demora no forman parte del objeto principal del contrato y, por ello, los jueces y Tribunales están facultados a controlar la posible abusividad de los mismos. Y que para determinar esta abusividad el juez deberá comprobar si el consumidor hubiera aceptado esos intereses, en caso de que hubiera podido negociar individualmente las condiciones del préstamo, no como ocurre en la mayoría de los casos, que es la entidad la que impone el contenido del contrato.

- **La Sentencia de 25 de noviembre de 2015** (STS 628/2015), declara que un préstamo personal revolving que establecía un tipo de interés remuneratorio del 24,6 % TAE era usurario y abusivo y, por tanto lo declara nulo, porque en él se daban estas dos circunstancias:
 - 1) Que se trata de un interés notablemente superior al normal del dinero, y
 - 2) Que es manifiestamente desproporcionado con las circunstancias del caso.

El Tribunal Supremo señala que sólo está justificada la imposición de un interés “notablemente superior al normal del dinero” cuando nos encontremos ante una operación de riesgo.

Sus argumentos se basa en que entiende que la concesión de prestamos al consumo -que no pueden considerarse de “alto riesgo”- que se conceden de un modo ágil y sin comprobar adecuadamente la capacidad de pago del prestatario y a tipos de interés muy superiores a los normales, facilitan el endeudamiento, y trae como consecuencia que quienes cumplen regularmente sus obligaciones tengan que cargar con las consecuencias del elevado nivel de impagos, no pudiendo el ordenamiento jurídico proteger este tipo de productos financieros.

¿Cómo puedo usar a mi favor estas sentencias?

Si una entidad impone unos intereses de demora o remuneratorios muy altos podremos alegar estas sentencias cuando hagamos una reclamación a la entidad, como medio de presión para que desista de su conducta

abusiva y evitar así acudir a la vía judicial y, por otro lado, podrá servirnos de apoyo en caso de que haya que acudir a los tribunales para solicitar su protección.

Antes de acudir a la vía judicial está la opción de reclamar ante el Banco de España, pero no siempre merece la pena debido al tiempo que se invierte en ello, y al hecho de que dependiendo del objeto de nuestra reclamación podrá entrar a valorar su abusividad o no.

¿Cuándo merece la pena reclamar ante el Banco de España?

Cuando el objeto de nuestra reclamación sea alguno de los elementos esenciales del contrato, como por ejemplo: incumplimiento de la publicidad, comisiones, comercialización sin transparencia, falta de evaluación de la solvencia,...

¿Y cuándo es más práctico acudir a la vía judicial directamente?

Cuando el objeto de nuestra reclamación no forme parte de los elementos esenciales del contrato como es el caso de los intereses de demora.



Proyecto:

“Actualidad y perspectivas en el mercado de
crédito en España.

Contratación crítica y responsable como
herramienta de protección ante los abusos en
préstamos hipotecarios y no hipotecarios tras las
burbuja del mercado de crédito”



MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

aecosan
agencia española
de consumo,
seguridad alimentaria y nutrición

Con el apoyo del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
Su contenido es responsabilidad exclusiva de la Asociación.