

Créditos rápidos

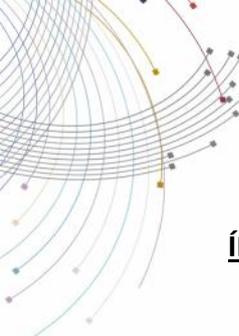
Programa de información
a los consumidores 2015.

Análisis de 11 empresas
del sector.



facua

Consumidores en Acción



ÍNDICE

Ficha técnica 3

Objeto estudio 3

Ámbito estudio 3

Análisis..... 4

 1.- Préstamo10..... 4

 2.- ¡Qué Bueno! 13

 3.- Sucredito.es 20

 4.- Lendico..... 28

 5.- Grupo Ferretum..... 34

 a) Creditomovil.es 34

 b) Ferretum 42

 6.- Twinero 44

 7.- Vivus.es 54

 8.- Ok Money 63

 9.- Zaimo 70

 10.- Cofidis 77

 11.- Cetelem..... 84

FICHA TÉCNICA

Objeto del estudio: FACUA ha seleccionado y analizado doce webs pertenecientes a once empresas que ofrecen créditos rápidos para comprobar si cumplen con la normativa vigente. La asociación pretende mediante este análisis servir de instrumento útil a los consumidores para trasladarles los aspectos más relevantes que deben conocer y consultar antes de suscribir un crédito, para que la decisión sea racional, no impulsiva y conociendo las condiciones y consecuencias de la acción.

Ámbito de estudio: once empresas que operan a través de internet.

A continuación se detalla nombre comercial de la empresa y dirección web tomada como referencia.

- | | |
|-------------------|--|
| 1. Préstamo10 | www.prestamo10.com |
| 2. ¡Qué bueno! | www.quebueno.es |
| 3. Sucredito.es | www.sucredito.es |
| 4. Lendico | www.lendico.es |
| 5. Grupo Ferratum | |
| Credtomovil.es | www.creditomovil.es |
| Ferratum | www.ferratum.es |
| 6. Twinero | www.twinero.es |
| 7. Vivus.es | www.vivus.es |
| 8. Ok Money | www.okmoney.es |
| 9. Zaimo | www.zaimo.es |
| 10. Cofidis | www.cofidis.es |
| 11. Cetelem | www.cetelem.es |

ANÁLISIS

A continuación se detallan y desgranar las diversas cuestiones analizadas en la simulación realizada de solicitud de un crédito rápido por parte de FACUA. Señalar que las condiciones generales y los contratos analizados en el presente documento no se han negociado individualmente. FACUA informa que algunas de las empresas solicitaban documentación concreta (ejemplo: nóminas, contrato laboral...) para facilitar la información completa.

La prueba de la negociación le corresponde al profesional y los elementos que deben ser tenidos en cuenta para su valoración, según la doctrina establecida en la Sentencia del Tribunal Supremo (STS) de 22 de abril de 2015, son la justificación activa y detallada de la misma y la concesión por el profesional de alguna contrapartida en beneficio del adherente.

1. Préstamo10

- Dirección web: www.prestamo10.com
- Datos de la empresa:
 - o Nombre: P10 Finance, S.L.
 - o C.I.F: B-25746983.
 - o Domicilio social: calle Del Bruc 2, Entresuelo 2 Izq., Lleida (C.P. 25001).
- Cuantía de los créditos ofrecidos: entre 50 € y 600 € (300 € si se solicita el crédito por primera vez).
- Duración de los préstamos: entre 5 y 30 días naturales.
- Se publicita con el eslogan *“Conseguir un Préstamo10 es coser y cantar”* o *“Tu dinero en un click”*.
- La página web incluye un chat que permite el contacto inmediato con el servicio de atención al cliente, lo que hace que el proceso de contratación del servicio se caracterice por la inmediatez y, en cierto modo, se evite que el consumidor tenga la posibilidad de enfriar y analizar la información facilitada por la empresa.
- El prestamista es miembro de la Asociación Española de Micropréstamos.
 - o La web recoge el *“Código de buenas prácticas”* de dicha asociación, de obligado cumplimiento para sus socios.
- La web incluye un apartado en el que se advierte de los riesgos que puede ocasionar la solicitud de un préstamo, recomendándose su solicitud para aquellos casos de falta de liquidez puntuales.
- Información precontractual: a través del simulador de crédito, el prestatario puede acceder al modelo normalizado europeo de información precontractual, cuya entrega resulta obligatoria en virtud del artículo 10 de la Ley 16/2011, de

24 de junio. Del mismo modo, en las Condiciones Generales se indica el acceso a dicha información.

Pese a todo, cabe considerar que el modelo normalizado europeo de información previa facilitado presenta las siguientes deficiencias:

- No se concretan las condiciones que rigen la disposición de fondos, esto es, pese a que se indica que éstos se pondrán a disposición del consumidor mediante transferencia bancaria a su cuenta corriente, no se especifica en qué momento se produce dicha transferencia.
 - No se advierte de las consecuencias que produce la falta de ejercicio del derecho de desistimiento.
 - No se informa sobre el derecho a ser informado del resultado de una consulta de base de datos si como resultado de ésta se rechaza la solicitud.
- Información contractual: solicitado el préstamo, se informa al prestatario de la posibilidad de conocer las Condiciones Generales del préstamo (recogidas en la web).
- Cabe la posibilidad de descargar dichas Condiciones Generales en formato .pdf, de modo que sean adquiridas en soporte duradero.
 - Condiciones Particulares: pese a que se aporta al prestatario el modelo normalizado de información precontractual y se le indica la posibilidad de adquirir las Condiciones Generales de la contratación y de almacenarlas en soporte duradero, se desconoce si en algún momento se produce la entrega de las condiciones particulares del contrato, pese a que en algunos apartados se hace referencia a dichas condiciones particulares (punto 4.4 de las Condiciones Generales, por ejemplo).
 - La entrega de copia del contrato es obligatoria, según lo dispuesto en el artículo 16.1 de la Ley 16/2011, de 24 de junio.
 - El artículo 9.1 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, dispone que *“el proveedor comunicará al consumidor todas las condiciones contractuales [...] en soporte de papel u otro soporte duradero accesible al consumidor, con suficiente antelación a la posible celebración del contrato a distancia o a la aceptación de una oferta y, en todo caso, antes de que el consumidor asuma las obligaciones mediante cualquier contrato a distancia u oferta”*. Del mismo modo, el artículo 16 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, establece como requisito de forma que la información contractual se facilite por escrito en papel o en soporte duradero. En caso de que las Condiciones Particulares no se entreguen en soporte duradero antes del plazo señalado, el artículo 9.4 de la Ley 22/2007, de 11 de julio y el artículo 21.1 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, lo sanciona con la anulabilidad del contrato.

- Además, en el supuesto de que no se produzca dicha entrega, el artículo 10.1 de la Ley 22/2007, de 11 de julio y el artículo 28.1 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, disponen que el plazo para poder ejercitar el derecho de desistimiento se iniciará en la fecha en que se produzca dicha entrega.

En el punto 2.4 de las Condiciones Generales se recoge expresamente el derecho del prestamista de solicitar el contrato en soporte papel.

- Días hábiles: los días considerados como inhábiles serán los que se correspondan con la ciudad de Lleida (punto 1.10 de las Condiciones Generales). En caso de que el día de pago coincidiera con un día considerado como inhábil, el pago deberá efectuarse en el día hábil inmediatamente posterior (punto 7.1 de las Condiciones Generales).
 - Implica, por ejemplo, que si el solicitante es de Sevilla y se celebra alguna festividad local o autonómica el día que deba efectuarse el pago, realmente pueda considerarse como día hábil y, en caso lógico de que el pago se produzca en el día hábil inmediatamente posterior, pueda cobrarse penalización por mora.
 - Debe considerarse como cláusula abusiva por aplicación analógica del artículo 90.2 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, que señala como abusivas las cláusulas que establezcan *“la previsión de pactos de sumisión expresa a Juez o Tribunal distinto del que corresponda al domicilio del consumidor y usuario”*.
- Medio utilizado para la solicitud y contratación del préstamo: mediante envío de SMS (se desarrolla el procedimiento en base a esta técnica), aunque se recoge la posibilidad de que pueda también contratarse vía email en otros apartados (de forma menos concreta).
- Declaraciones de solvencia y capacidad de obrar, recogidas en el punto 3.1.3 de las Condiciones Generales.
 - Producen la inversión de la carga de la prueba en relación con la obligación de solvencia del prestatario, atribuida al prestamista de forma expresa en el artículo 14.1 de la Ley 16/2011, de 24 de junio. En cualquier caso, debe ser considerada como cláusula abusiva en virtud del artículo 88.2 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre *“la imposición de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor y usuario en los casos en que debería corresponder a la otra parte contratante”*.
 - El consumidor debe tener en cuenta que la inclusión de dichas declaraciones pueden producir determinadas consecuencias, entre otras, la rescisión del contrato de parte del prestamista (según lo dispuesto en los artículos 1290 y siguientes del Código Civil), y la posibilidad de que puedan reclamarse indemnizaciones por daños y perjuicios ocasionados (en virtud de los artículos 1101 y siguientes (ss.) del Código Civil).

- Pese a que se recoge declaración expresa sobre la capacidad de obrar del solicitante, ello no impide la aplicación de los regímenes de nulidad y anulabilidad recogidos en los artículos 1300 y ss. del Código Civil.
- Evaluación de solvencia: tras realizar las comprobaciones oportunas para evaluar la operación e identificar al prestatario, este recibe comunicación en la que se le informa si se acepta o deniega el crédito solicitado.
 - Si se tiene en cuenta lo señalado, en relación con lo dispuesto en el punto 3.1 de las Condiciones Generales (hace referencia al requerimiento de documentación acreditativa, en el momento de solicitud del crédito, de la identidad del prestatario y la titularidad de la cuenta bancaria donde debe realizarse el ingreso), puede comprobarse que no se solicita información alguna relativa al nivel de ingresos del prestatario y no se procede a la evaluación de su solvencia económica. Aunque en otros apartados se incluye, de forma genérica, información que parece hacer efectiva dicha evaluación de solvencia, en la página web puede apreciarse que el apartado “a devolver en...” del simulador de crédito calcula la fecha de devolución en función de los días seleccionados para el plazo de devolución desde el momento en que se solicita, por lo que puede entenderse que el otorgamiento se produce de forma casi inmediata. No puede considerarse, por tanto, que se haga realmente efectiva la obligación del prestamista de evaluar la solvencia del prestatario, recogida en el artículo 14 de la Ley 16/2011, de 24 de junio.

www.prestamo10.com

Utilizamos cookies propias y de terceros para ofrecer nuestros servicios, recoger información estadística e incluir publicidad. Si continúa navegando, acepta su instalación y uso. Puede cambiar la configuración u obtener más información en nuestra política de cookies.

Aceptar

Inicio Mi Cuenta Ayuda Contacto f t g+

Préstamo10

Solicitar Devolver

Primer préstamo Ya soy cliente

¿Cuánto dinero necesita? **300 €**

¿Para cuantos días? **30 días**

300 € + 111 € de honorarios:
411 € en total
a devolver el 19 de Noviembre

Ver información precontractual

solicitar

Fecha de captura: 20/10/2015

Ejemplo de IAE: 4.500€ | ver ejemplo | ¿Qué es la IAE?

- El artículo 34.1 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, considera como muy grave el incumplimiento de dicha obligación, con la posibilidad de ser calificadas como muy graves por las administraciones públicas competentes teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 50 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre.

- En cualquier caso, el prestamista no está obligado a motivar la denegación del préstamo: se recoge expresamente la exención de la obligación de informar al prestatario sobre las causas que motivan la denegación del préstamo.
 - o Contrario al artículo 15.2 Ley 16/2011, de 24 de junio.
 - o Los derechos de los consumidores son indisponibles, no dependen de la voluntad de las partes contratantes, por lo que no puede entenderse como una renuncia del consumidor. En cualquier caso, sería considerada como nula, en virtud del artículo 5.2 de la Ley 16/2011, de 24 de junio.
- Momento de perfección del contrato: cuando el prestatario presta su consentimiento mediante el envío al prestamista de la palabra “Acepto” por el medio de contratación empleado (SMS o email) o cuando el prestamista conozca dicho consentimiento.
- Plazo que tiene el prestatario para prestar su consentimiento desde la recepción de la aceptación del crédito: **UNA HORA**.
 - o Pese a que en las Condiciones Generales se hace referencia a la posibilidad de que el prestatario pueda conocer dichas condiciones tras la solicitud del préstamo, los plazos que median en el procedimiento de contratación parecen no otorgarle suficiente tiempo para analizar dichas condiciones y los riesgos que implica la contratación de dicho producto.
 - o En cualquier caso, el prestatario tiene derecho, si lo solicita, a que el prestamista le entregue un documento en el que se recojan las condiciones del contrato y a que éste le mantenga dicha oferta durante, al menos, catorce días naturales desde su entrega, en virtud del artículo 8 de la Ley 16/2011, de 24 de junio.
 - o Dicha cláusula debe ser considerada como abusiva en virtud de lo establecido en el artículo 86.7 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre.
- Duración del contrato: no se especifica. Se sobreentiende que dicha información se facilita en las Condiciones Particulares del préstamo, sobre las cuales se desconoce si su entrega en soporte duradero se hace efectiva. En este sentido, la duración del contrato es uno de los datos que obligatoriamente debe facilitársele al prestatario en los contratos de crédito, en virtud del artículo 16.2.c) de la Ley 16/2011, de 24 de junio, información que debe facilitarse pese a que se haga uso de un medio a distancia para la contratación, según lo dispuesto en el artículo 7.4 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, que dispone que *“la información sobre las obligaciones contractuales, que deberá comunicarse al consumidor durante la fase precontractual, deberá ser conforme a las obligaciones contractuales que resulten de la legislación a la que se sujete el contrato, si se celebra”*.

En cualquier caso, si las Condiciones Particulares no se entregan en soporte duradero, el artículo 9.4 de la Ley 22/2007, de 11 de julio y el artículo 21.1 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, lo sanciona con la anulabilidad del contrato.

- Modificaciones del contrato: sólo pueden ser modificadas por escrito, sin especificarse información alguna al respecto.
 - o Debe tenerse presente que, en cualquier caso, el consentimiento de los contratantes es requisito esencial para que pueda producirse dicha modificación, en virtud de lo dispuesto en el artículo 1261.1.º del Código Civil.
 - o Igualmente, debe tenerse en cuenta que el artículo 85.3 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, señala como abusivas *“las cláusulas que reserven a favor del empresario facultades de interpretación o modificación unilateral del contrato, salvo, en este último caso, que concurran motivos válidos especificados en el contrato”*.
 - o En cualquier caso, según lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, el coste total del crédito *“no podrá ser modificado en perjuicio del consumidor, a no ser que esté previsto en acuerdo mutuo de las partes formalizado por escrito”* (con los requisitos establecidos en el tercer apartado de dicho precepto).
- Facturación: la factura se encuentra disponible en la página web del prestamista y podrá ser enviada mediante correo electrónico o correo postal al prestatario (punto 7.2 de las Condiciones Generales). El prestatario dispone siempre de varios medios para obtener la factura (punto 7.6 de las Condiciones Generales).
- Medios de pago: transferencia bancaria especificándose la referencia del préstamo concedido. Si no pudiera identificarse, podrá considerarse como no abonado hasta que se identifique, devengándose el pago de penalización por mora en el caso de que pueda el prestamista considerar que ha habido mala fe o le haya indicado al prestatario cómo deba hacerlo y éste haga caso omiso.
- Imputaciones de pago: en el orden que sigue 1) penalización por reclamación de impagado, 2) interés por mora y 3) importe del préstamo.
 - o Dicha cláusula contraviene la regulación general contenida en el Código Civil. En virtud de su artículo 1.172, la elección del orden en que deben aplicarse los pagos le corresponde al deudor, de forma que dicha cláusula es *contra legem*.
 - o En todo caso, debido a que el artículo 1.173 del Código Civil dispone que *“si la deuda produce interés, no podrá estimarse hecho el pago por cuenta del capital mientras no estén cubiertos los intereses”*, podrían imputarse las cantidades a los intereses por mora antes que al importe del préstamo, sin que quepa imputarlas, en primer lugar, ni a la penalización por reclamación ni al interés por mora.
 - o En cualquier caso es una cláusula no negociada individualmente que debe considerarse cláusula abusiva en virtud del artículo 86.4 (*“la privación o restricción al consumidor y usuario de las facultades de compensación de créditos, retención o consignación”*) y 86.7 (*“la*

imposición de cualquier otra renuncia o limitación de los derechos del consumidor y usuario”) del RDL 1/2007, de 16 de noviembre.

- Cesión de los contratos: el prestamista tiene derecho a ceder su posición contractual en todo o en parte a un tercero que asuma los derechos del mismo. El prestatario no puede ceder su posición contractual.
 - o Debe precisarse que, en todo caso, el prestamista deberá informar al prestatario sobre la cesión del contrato o la cesión de los derechos del prestamista derivados del contrato de crédito, excepto cuando el prestamista original, de acuerdo con el nuevo titular, siga prestando los servicios relativos al crédito al consumo (artículo 31.2 Ley 16/2011, de 24 de junio).
 - o Dicha cláusula debe considerarse como abusiva en virtud de lo establecido en el artículo 87 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, que dispone que *“son abusivas las cláusulas que determinen la falta de reciprocidad en el contrato, contraria a la buena fe, en perjuicio del consumidor y usuario”*. En la medida en que permite al prestamista ceder su posición contractual pero no otorga tal posibilidad al prestatario, se produce un desequilibrio entre los derechos de las partes soportado por el consumidor, el cual no está obligado en virtud del Artículo 80.1.c TRLGDCU.
- HONORARIOS: se calculan en función de unos intereses que dependen del importe del préstamo y de su duración (punto 6.1 de las Condiciones Generales).
 - o El uso del término *“honorarios”* puede inducir a error, en la medida en que realmente el consumidor se encuentra ante intereses remuneratorios del capital prestado.
 - o En el supuesto de que se contratara un préstamo por importe de 300 euros a devolver en un plazo de 30 días, la TAE aplicable sería del 4.507%.
 - o Aunque la declaración de usura de unos intereses exige la valoración de las circunstancias económicas y patrimoniales concretas que conllevaron la contratación del crédito, claramente puede comprobarse que el interés contratado es *“notablemente superior al normal del dinero”* y *“manifiestamente desproporcionado con las circunstancias del caso”*, si se toma como referencia el interés legal del dinero, que para el año 2015 está situado en el 3,50% anual, y se tiene en consideración que no existe proporcionalidad alguna entre el riesgo asumido por el prestamista y la contraprestación impuesta al prestatario.
 - o En todo caso, dichos intereses deben considerarse como abusivos en la medida en que contravienen a los principios que deben orientar las cláusulas no negociadas individualmente, en concreto, el de buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, y causan

un perjuicio relevante al consumidor (artículos 80 y siguientes del RDL 1/2007).

Por tanto, dichos intereses debieran considerarse como abusivos y tal cláusula declararse nula, con la posibilidad de que, en virtud del artículo 9.2 de la Ley 7/1998, de 13 de abril, la sentencia que declare la nulidad de la mencionada cláusula, declarase además, *“la nulidad del propio contrato” por afectar “a uno de los elementos esenciales del mismo”*.

- A modo de cita puede especificarse que, si se toma como ejemplo un préstamo de 50 euros con una duración de cinco días, la TAE recogida en la tabla anexa a las Condiciones Generales (ascendente al 391.565,80%) informa del coste que supone dicho préstamo de forma repetida durante setenta y tres veces en un año (resultado de dividir 365 días del año entre cinco días de duración), en caso de no haber abonado el importe principal. En el plazo señalado, el prestatario debería abonar al prestamista 195.832,90 euros, únicamente en concepto de intereses remuneratorios. La cuantía mencionada se vería incrementada por los supuestos costes que pudieran derivarse del incumplimiento de las obligaciones asociadas al contrato de crédito.
- PENALIZACIONES:
 - Por mora del deudor: 1,35% del préstamo durante un máximo de treinta días (punto 8.1 de las Condiciones Generales).
 - Debe tenerse en cuenta que sentencias de distintas audiencias provinciales vienen considerando que el límite establecido en el artículo 20.4 Ley 16/2011, de 24 de junio, para los contratos de crédito concedidos en forma de descubierto tácito puede servir como *“criterio objetivo”* y orientativo para calificar de abusivas las cláusulas que fijan los intereses moratorios, esto es, el equivalente a 2,5 veces el interés legal del dinero.
- Otros gastos que debe afrontar el prestatario:
 - Coste SMS: 0,15 € + IVA.
 - Gastos inherentes a la reclamación del impagado, incluidos servicios que el prestamista haya contratado para tal fin (punto 8.5 de las Condiciones Generales).
 - Ésta puede ser considerada como abusiva en virtud del artículo 82 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, en la medida en que vulnera los principios de buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes.
- Derecho de desistimiento: se reconoce el derecho a devolver el préstamo en 14 días naturales sin comisiones de cancelación ni penalizaciones, debiendo abonarse el importe del préstamo más los honorarios devengados. Independientemente de que tal derecho se ejercite entre los cuatro primeros

días, el primer importe a abonar como honorarios se corresponde a los cinco primeros días, y deberán abonarse.

- De entre las obligaciones del prestatario en relación con el ejercicio del derecho de desistimiento, dispone el artículo 28.2.b) de la Ley 16/2011, de 24 de junio: *“Pagar al prestamista el capital y el interés acumulado sobre dicho capital entre la fecha de disposición del crédito y la fecha de reembolso del capital [...] El prestamista no tendrá derecho a reclamar al consumidor ninguna otra compensación en caso de desistimiento”*.
- Dicha cláusula debe considerarse como abusiva en virtud del artículo 86.7 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre. En cualquier caso, el consumidor deberá abonar los honorarios correspondientes a los días transcurridos hasta que hubiera reembolsado el importe del principal, y no los correspondientes por defecto a los cinco primeros días.
- Reembolso anticipado: reconoce el derecho a ejercer tal derecho de forma gratuita y sin abonar comisiones de cancelación ni penalización alguna, aunque lo somete a que se emplee tarjeta de crédito como único medio de pago de las cantidades adeudadas (importes + honorarios).

2. ¡Qué bueno!

- Dirección web: www.quebueno.es.
- Datos de la empresa:
 - o Prestamista:
 - Nombre: NBQ Fund One, S.L.
 - C.I.F.: B-66128695.
 - Domicilio social: Paseo de la Castellana 95, Madrid (C.P. 28046).
 - o Intermediario:
 - Nombre: NBQ Technology, S.A.U.
 - C.I.F.: A-65.559.296.
 - Domicilio social: Paseo de la Castellana 95, Madrid (C.P. 28046).
- La web que oferta los créditos y a través de la cual se articula la solicitud de éstos es titularidad de NBQ Technology, S.A.U., esto es, la empresa intermediaria de crédito.
 - o En la página web del intermediario de crédito no se incluye el correspondiente folleto de tarifas que, en virtud del artículo 6 de la Ley 2/2009, de 31 de marzo, debe resultar sencillo, gratuito y accesible, y en ningún caso puede estar restringido a los clientes de la empresa.
 - o En la página web no se hace referencia, en posición suficientemente destacada, a la normativa que regula la protección de los consumidores, el derecho de los consumidores a solicitar ofertas vinculantes o información relativa al derecho del consumidor de desistir del contrato de intermediación en los catorce días siguientes a su formalización, según dispone el mencionado artículo 6 de la Ley 2/2009, de 31 de marzo.
- Cuantía y plazo máximo de los créditos ofrecidos: hasta 300 €/ 41 días.
- Se publicita con el eslogan *“Hasta 300€ en tu cuenta a las __ (hora correspondiente a 15 min. más tarde)”, “En sólo 15 minutos y sin papeleo”*.
- La página web incluye un chat, tras hacer uso del simulador de crédito, que permite el contacto inmediato con el servicio de atención al cliente, lo que hace que el proceso de contratación del servicio se caracterice por la inmediatez y evite, en cierto modo, que el consumidor tenga la posibilidad de enfriar y analizar la información facilitada por la empresa.
- En la página web se recomienda un uso responsable de algunos de los productos que se ofrecen, sugiriendo que se acuda a ellos únicamente en el caso de que se hayan agotado otras posibilidades de financiación y se tenga la certeza absoluta de que va a poder devolverse el dinero solicitado. Pese a todo, esta información sólo se facilita en algunos de los productos y, en todo caso, viene acompañada de información publicitaria que disimula dicha advertencia.

- Puede considerarse, por tanto, que no se cumple el requisito establecido en el artículo 7.1.2).c) de la Ley 22/2007, de 11 de julio, que dispone: *“El proveedor del servicio financiero deberá suministrar al consumidor, con tiempo suficiente y antes de que éste asuma cualquier obligación derivada de la oferta o del contrato a distancia, al menos [...] una advertencia que indique que el servicio financiero está relacionado con instrumentos que implican riesgos especiales, tales como [...] que el precio del servicio se incrementa de manera significativa, ya deriven de sus características específicas o de las operaciones que se vayan a ejecutar”*.
- Al pie de la página web del prestamista, en el apartado en el que se aporta información al prestatario sobre la TAE, se indica: *“ten en cuenta que esta tasa es una medida anual y los créditos rápidos de QuéBueno duran entre 1 y 30 días. Igualmente, la tasa es más elevada cuánto menor es la duración del préstamo rápido”*.
 - La TAE es una tasa de referencia generalmente aceptada para comparar intereses de créditos y depósitos. Sin embargo, el prestamista justifica su elevadísima TAE tratando de desvirtuar conceptos básicos e información que ésta obligado por Ley a entregar. El artículo 10.3.g) de la Ley 16/2011, de 24 de junio, obliga al prestamista a especificar *“la tasa anual equivalente y el importe total adeudado por el consumidor, ilustrado mediante un ejemplo representativo que incluya todas las hipótesis utilizadas para calcular dicha tasa”*.
 - Todo ello sin perjuicio de que pudiera considerarse como nulo el consentimiento prestado por la posible existencia de dolo, en la medida en que el artículo 1265 del Código Civil así lo recoge y el artículo 1269 del mismo cuerpo legal reconoce su presencia *“cuando, con palabras o maquinaciones insidiosas de parte de uno de los contratantes, es inducido el otro a celebrar un contrato que, sin ellas, no hubiera hecho”*.
- Requisitos de información previa, información contractual y sobre el derecho de desistimiento (plazos, forma e instrucciones precisas): el prestatario declara expresamente que ha sido informado con suficiente antelación y de forma detallada sobre estos aspectos.
 - Dicha cláusula debe considerarse abusiva en virtud de lo establecido en el artículo 89.1 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, que declara como abusivas *“las declaraciones de recepción o conformidad sobre hechos ficticios, y las declaraciones de adhesión del consumidor y usuario a cláusulas de las cuales no ha tenido la oportunidad de tomar conocimiento real antes de la celebración del contrato”*.
- Información precontractual: no se ha tenido acceso al modelo normalizado europeo de información precontractual. Hasta la fase alcanzada en el procedimiento de simulación del crédito, dicha información no se ha facilitado, si bien se desconoce si la entrega se hace realmente efectiva y conforme a los requisitos establecidos en el artículo 10 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, esto

es, “con la debida antelación y antes de que el consumidor asuma cualquier obligación” y con el objetivo de que éste pueda “comparar las diversas ofertas”. Para poder continuar en el procedimiento de simulación, la empresa solicita la verificación de la solicitud mediante la introducción de un código remitido vía móvil.

- En todo caso, conviene matizar que el artículo 7.2 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, sanciona el incumplimiento de los requisitos de información previa con la anulabilidad del contrato.
- Información contractual: las Condiciones Generales se encuentran recogidas en la página web (apartado “*Términos y Condiciones*”). Las Condiciones Particulares, según se informa en el punto 5.3 de las Condiciones Generales, se entregan en el momento de solicitud del préstamo.
 - La entrega de copia del contrato es obligatoria, según lo dispuesto en el artículo 16.1 de la Ley 16/2011, de 24 de junio.
 - Debe precisarse, respecto a las Condiciones Generales, que no se contempla la posibilidad de descargarlas en formato .pdf, con intención de que el prestamista pueda adquirirlas en soporte duradero.
 - Respecto de las Condiciones Particulares, se desconoce si se produce su entrega en soporte duradero. De la lectura literal del punto 5.3 de las Condiciones Generales parece extraerse que se sobreentienden entregadas dichas Condiciones Particulares por la información facilitada durante el proceso de solicitud, de modo que, probablemente, pueda no producirse la entrega de dicha información en soporte duradero.
 - El artículo 4.1 de la Ley 2/2009, de 31 de marzo, refiriéndose a las empresas intermediarias de crédito, dispone que “*deberán tener a disposición de los consumidores las condiciones generales de la contratación que utilicen [...] Esta información deberá estar disponible en la página web de las empresas, si éstas disponen de ella*”. Del mismo modo, el artículo 6.1 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, señala que “*en la comercialización a distancia de los servicios financieros, deberá quedar constancia de las ofertas y la celebración de los contratos en un soporte duradero*”. Asimismo, el artículo 16 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, establece como requisito de forma que la información contractual se facilite por escrito en papel o en soporte duradero. En caso de que Condiciones Generales y Particulares no se entreguen en soporte duradero antes del plazo señalado, el artículo 9.4 de la Ley 22/2007, de 11 de julio y el artículo 21.1 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, lo sanciona con la anulabilidad del contrato.
- Días hábiles: serán considerados como inhábiles los sábados, domingos u los días no laborables según el calendario laboral aprobado por el gobierno de la comunidad autónoma en la que resida el prestatario. Si como consecuencia de que la fecha de pago coincidiera con un día inhábil se experimentara algún retraso en su tramitación, no se entendería incumplida la obligación de pago.

- Medio utilizado para la contratación del préstamo: correo electrónico. El contrato se sobreentiende perfeccionado en caso de que el prestatario haga clic en el enlace *“Acepto las condiciones particulares del contrato”* que se le remite mediante correo electrónico.
 - o Debe tenerse presente que, como dispone el artículo 1261 del Código Civil, el consentimiento es requisito esencial para la validez de los contratos. Además, el artículo 1265 del mismo Código establece la nulidad del consentimiento prestado por error, requiriéndose para que el error invalide el consentimiento que recaiga *“sobre la sustancia de la cosa que fuere objeto del contrato, o sobre aquellas condiciones de la misma que principalmente hubiesen dado motivo a celebrarlo”* (artículo 1266 Código Civil). En todo caso, tal y como dispone el artículo 17 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, corresponde *“al proveedor la carga de la prueba del cumplimiento de las obligaciones que le incumban al amparo de esta Ley, en materia [...] del consentimiento del consumidor para la celebración del contrato”*.
- Evaluación de solvencia: pese a que en las Condiciones Generales se hace referencia al estudio previo de la solicitud y al envío de correo electrónico informando sobre la aprobación del crédito (punto 4.1), en la página web se indica que para la solicitud del crédito debe rellenarse un formulario *“¡Sin ningún papeleo adicional!”* y se señala que se realiza el procedimiento de evaluación del préstamo al instante *“(30 segundos)”*. No se aporta más información en este sentido.
 - o Debe considerarse, por tanto, que la evaluación de la solvencia del prestatario no se hace efectiva pese a que resulta obligatoria para el prestamista según el artículo 14.1 de la Ley 16/2011, de 24 de junio.
 - o El artículo 34.1 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, considera como muy grave el incumplimiento de dicha obligación, con la posibilidad de ser calificadas como muy graves por las administraciones públicas competentes teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 50 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre.
- Plazo que tiene el prestatario para prestar su consentimiento: no se indica.
 - o Pese a que el punto 2.2 de las Condiciones Generales establece que la solicitud del préstamo implica la aceptación de dichas Condiciones Generales y recoge declaración del prestatario confirmando que ha tenido acceso y ha podido descargar dichas Condiciones Generales de la página web. Resulta evidente que, según el procedimiento ilustrativo de contratación recogido en la página web, los plazos que median entre la solicitud del préstamo y su contratación son excesivamente cortos y no parecen otorgar al prestatario tiempo suficiente para analizar dichas condiciones y los riesgos que implica la contratación de dicho producto.
 - o En cualquier caso, el prestatario tiene derecho, si lo solicita, a que el prestamista le entregue un documento en el que se recojan las

condiciones del contrato y a que éste le mantenga dicha oferta durante, al menos, catorce días naturales desde su entrega, en virtud del artículo 8 de la Ley 16/2011, de 24 de junio.

- Duración del contrato: parece especificarse en las Condiciones Particulares.
 - o La duración del contrato es uno de los datos que obligatoriamente debe facilitarse al prestatario en los contratos de crédito, en virtud del artículo 16.2.c) de la Ley 16/2011, de 24 de junio, información que debe facilitarse pese a que se haga uso de un medio a distancia para la contratación, según lo dispuesto en el artículo 7.4 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, que dispone que *“la información sobre las obligaciones contractuales, que deberá comunicarse al consumidor durante la fase precontractual, deberá ser conforme a las obligaciones contractuales que resulten de la legislación a la que se sujete el contrato, si se celebra”*. En cualquier caso, si las Condiciones Particulares no se entregan en soporte duradero, el artículo 9.4 de la Ley 22/2007, de 11 de julio y el artículo 21.1 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, lo sanciona con la anulabilidad del contrato.
- Modificación del contrato: según el punto 12.3 de las Condiciones Generales, dichas Condiciones Generales sólo pueden ser modificadas por acuerdo escrito entre las partes.
- Medios de pago: el prestamista realiza cargos en la tarjeta de débito facilitada por el prestatario.
- Imputación de pagos: en el siguiente orden 1) importe del préstamo, 2) intereses y 3) penalización por impago.
 - o Dicha cláusula contraviene la regulación general contenida en el Código Civil. En virtud de su artículo 1.172, la elección del orden en que deben aplicarse los pagos le corresponde al deudor, de forma que dicha cláusula es *contra legem*.
 - o En cualquier caso, se estaría ante una cláusula no negociada individualmente que debe considerarse cláusula abusiva en virtud del artículo 85 (por vincular el orden en el que se imputan los pagos a la voluntad del prestamista) y 86.7 (*“la imposición de cualquier otra renuncia o limitación de los derechos del consumidor y usuario”*) del RDL 1/2007, de 16 de noviembre.
- Cesión de los contratos: el prestamista tiene derecho a ceder en todo o en parte su posición contractual a un tercero que asuma los derechos del mismo. El prestatario no puede ceder su posición contractual. En todo caso, se informará al prestatario de la cesión.
 - o Dicha cláusula debe considerarse como abusiva, en virtud de lo establecido en el artículo 87 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, que dispone que *“son abusivas las cláusulas que determinen la falta de reciprocidad en el contrato, contraria a la buena fe, en perjuicio del consumidor y usuario”*. En la medida en que permite al prestamista

ceder su posición contractual pero no otorga tal posibilidad al prestatario, se produce un desequilibrio entre los derechos de las partes soportado por el consumidor, el cual no está obligado en virtud del Artículo 80.1.c TRLGDCU.

- HONORARIOS:

- El tipo de interés es el 0,99% diario.
- Los honorarios del préstamo se componen de una comisión fija de apertura y de un interés (punto 5.1 de las Condiciones Generales).
 - El uso del término “*honorarios*” puede inducir a error al consumidor, en tanto en cuanto, si se calcula el 0,99% diario sobre el importe del préstamo, el importe resultante se corresponde exclusivamente con los intereses remuneratorios del capital prestado.
 - En el supuesto de que se contratara un préstamo por importe de 300euros a devolver en un plazo de 30 días, la TAE aplicable sería del 2.424,6%.
 - Claramente puede contrastarse que el interés contratado es “*notablemente superior al normal del dinero*” y “*manifiestamente desproporcionado con las circunstancias del caso*”, si se tiene en cuenta que el interés legal del dinero para el año 2015 está situado en el 3,50% anual, y se tiene en consideración que no existe proporcionalidad alguna entre el riesgo asumido por el prestamista y la contraprestación impuesta al prestatario.

Además, aunque resultase necesario tener en cuenta las circunstancias de cada caso, parece más que evidente que, en raras ocasiones, alguien pudiera aceptar tales condiciones si no se dieran el resto de circunstancias que el supuesto de hecho de la norma contempla, esto es, que la aceptación de las condiciones por parte del prestatario venga determinada por su situación angustiosa, su inexperiencia o su limitación mental.

- En todo caso, tendría lugar que se ejecutase el control de abusividad contemplado en los artículos 80 y ss. del RDL 1/2007, en la medida en que dichos intereses contravienen a los principios de buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes.

- PENALIZACIONES:

- Por mora del deudor: 20 € + 1% de interés diario sobre el capital pendiente por cada día de retraso. No se establece límite máximo de días sobre los cuales puede aplicarse dicho porcentaje.
 - Debe tenerse en cuenta que sentencias de distintas audiencias provinciales vienen estimando que pueden considerarse como

abusivas las cláusulas que fijan intereses moratorios superiores a 2,5 veces el interés legal del dinero (esto es, el 3,50% anual).

- Derecho de desistimiento: catorce días naturales. Deben devolverse el importe del crédito más los costes financieros originados, de conformidad con las tasas e intereses establecidos en el anexo de reembolso anticipado.
 - o Se desconoce a qué documento anexo se refiere al no encontrarse colgado en la web.
 - o En todo caso, el prestatario que ejercite su derecho de desistimiento deberá abonar únicamente, en virtud del artículo 28.2.b) de la Ley 16/2011, de 24 de junio, *“el capital y el interés acumulado sobre dicho capital entre la fecha de disposición del crédito y la fecha de reembolso del capital [...] Los intereses adeudados se calcularán sobre la base del tipo deudor acordado”*, sin que quepa el pago de otras cantidades que pudieran incluirse dentro de los *“costes financieros ocasionados”*.
- Reembolso anticipado: se descarta la posibilidad de poder realizar reembolsos anticipados parciales (punto 6.4 de las Condiciones Generales).
 - o Dicha cláusula debe considerarse como abusiva, en virtud del artículo 86.7 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, en la medida en que resulta contraria al artículo 30.1 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, que reconoce el derecho a *“liquidar anticipadamente, de forma [...] parcial y en cualquier momento, las obligaciones derivadas del contrato de crédito”*, beneficiándose de *“una reducción del coste total del crédito que comprenda los intereses y costes, incluso si éstos hubieran sido ya pagados, correspondientes a la duración del contrato que quede por transcurrir”*.

3. sucredito.es

- Dirección web: www.sucredito.es.
- Datos de la empresa:
 - o Nombre: Su Credito S.L.
 - o C.I.F.: B-65261679.
 - o Domicilio social: calle Anabel Segura 10, Planta Baja, Alcobendas (Madrid; C.P. 28108).
- Cuantía de los créditos ofrecidos: entre 50 y 600 €.
- Duración de los préstamos: entre 15 y 30 días.
- Se publicita con los eslóganes *“Dinero en tu cuenta en menos de 1 hora”, “100% fiable y seguro”, “Sin explicaciones, con un servicio personal y confidencial” y “No importa ASNEF”*.
- El prestamista es miembro de la Asociación Española de Micropréstamos.
 - o Además, la página web recoge declaraciones de periódicos digitales y blogs respecto del producto que ofrece la empresa, con intención de que sirva como aval de garantía o fiabilidad.
- Al pie de la página se indica que la empresa cobra menos del 1,2% de interés diario, pero que resulta difícil de creer viendo el APR que están obligados a publicar por ley y que la TAE se distorsiona cuando el préstamo es por un corto periodo de tiempo.
 - o La TAE es una tasa de referencia generalmente aceptada para comparar intereses de créditos y depósitos. Sin embargo, el prestamista intenta justificar su elevadísima TAE tratando de desvirtuar información básica que la Ley obliga a aportar. El artículo 10.3.g) de la Ley 16/2011, de 24 de junio, obliga al prestamista a especificar *“la tasa anual equivalente y el importe total adeudado por el consumidor, ilustrado mediante un ejemplo representativo que incluya todas las hipótesis utilizadas para calcular dicha tasa”*.
 - o Todo ello sin perjuicio de que pudiera considerarse como nulo el consentimiento prestado por la posible existencia de dolo, en la medida en que el artículo 1.265 del Código Civil así lo recoge y el artículo 1.269 del mismo cuerpo legal reconoce su presencia *“cuando, con palabras o maquinaciones insidiosas de parte de uno de los contratantes, es inducido el otro a celebrar un contrato que, sin ellas, no hubiera hecho”*.
- Pese a que en la página web se recomienda ser cauteloso respecto de la solicitud de este tipo de créditos, se indica que éstos están orientados a satisfacer necesidades de emergencia ante problemas puntuales de liquidez e informan, en cierto modo, de la posibilidad de que se apliquen recargos como consecuencia de la entrada en periodo de mora del crédito. En otros apartados se recoge información en la que se señala que la cuantía del crédito no experimentará ninguna modificación a lo largo de su vida y que el importe total

que aparece en el momento de la solicitud no cambiará en ningún momento y bajo ninguna circunstancia.

- A pesar de que todo ello, en sentido estricto, resulta veraz, FACUA considera que la información destinada a advertir sobre los riesgos que implican la contratación de estos productos no se transmite de forma clara, en la medida en que dichas recomendaciones vienen acompañadas de información publicitaria que pueden llevar a confusión al prestatario. Puede considerarse, por tanto, que no se cumple el requisito establecido en el artículo 7.1.2).c) de la Ley 22/2007, de 11 de julio, que dispone: *“El proveedor del servicio financiero deberá suministrar al consumidor, con tiempo suficiente y antes de que éste asuma cualquier obligación derivada de la oferta o del contrato a distancia, al menos [...] una advertencia que indique que el servicio financiero está relacionado con instrumentos que implican riesgos especiales, tales como [...] que el precio del servicio se incremente de manera significativa, ya deriven de sus características específicas o de las operaciones que se vayan a ejecutar”*.
- Requisitos de información previa, información contractual y sobre el derecho de desistimiento (plazos, forma e instrucciones precisas): el prestatario declara expresamente que ha sido informado con suficiente antelación y de forma detallada sobre estos aspectos, en soporte papel u otro soporte duradero.
 - Dicha cláusula debe considerarse abusiva en virtud de lo establecido en el artículo 89.1 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, que declara como abusivas *“las declaraciones de recepción o conformidad sobre hechos ficticios, y las declaraciones de adhesión del consumidor y usuario a cláusulas de las cuales no ha tenido la oportunidad de tomar conocimiento real antes de la celebración del contrato”*.
- Información precontractual: no ha podido accederse al modelo normalizado europeo de información precontractual. Hasta la fase alcanzada en el proceso de simulación de solicitud de crédito, dicha información no ha sido entregada. Se desconoce si la entrega se hace obligatoria con la debida antelación y antes de que el consumidor asuma cualquier obligación.
 - En todo caso, debe precisarse que dicha entrega resulta obligatoria para créditos que alcancen los 200 euros, en virtud del artículo 10 de la Ley 16/2011, de 24 de junio. Del mismo modo, dicha información debe ser puesta a disposición del consumidor en aquellos casos en los que la comercialización y contratación del producto se realice a distancia, en virtud del artículo 8 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, que dispone que *resultan “de aplicación los requisitos adicionales de información previa establecidos en la legislación especial que sea aplicable al servicio financiero objeto del contrato a distancia”*.
 - Debe indicarse, además, que el artículo 7.2 de la Ley 16/2011, de 24 de junio sanciona el incumplimiento de los requisitos de información previa con la anulabilidad del contrato.

- Información contractual: el prestamista vía SMS o email informa al prestatario de la posibilidad de conocer las Condiciones Generales de contratación recogidas en la web.
 - o Las Condiciones Generales del contrato pueden descargarse en formato .pdf en la página web.
 - o La entrega de copia del contrato es obligatoria, según lo dispuesto en el artículo 16.1 de la Ley 16/2011, de 24 de junio.
 - o Además, el artículo 9.1 de la Ley 22/2007, de 11 de julio dispone que *“el proveedor comunicará al consumidor todas las condiciones contractuales [...] en soporte de papel u otro soporte duradero accesible al consumidor, con suficiente antelación a la posible celebración del contrato a distancia o a la aceptación de una oferta y, en todo caso, antes de que el consumidor asuma las obligaciones mediante cualquier contrato a distancia u oferta”*. Del mismo modo, el artículo 16 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, establece como requisito de forma que la información contractual se facilite por escrito en papel o en soporte duradero. En caso de que las Condiciones Generales y Particulares no se entreguen en soporte duradero antes del plazo señalado, el artículo 9.4 de la Ley 22/2007, de 11 de julio y el artículo 21.1 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, lo sanciona con la anulabilidad del contrato.
- Días hábiles: los días en los que las oficinas bancarias en España desarrollan su actividad. Se permite que, en caso de que la fecha de pago coincida con un día considerado como inhábil, el pago deberá efectuarse el día hábil inmediatamente posterior.
- Medio utilizado para la solicitud y contratación del préstamo: vía SMS, si bien de forma abstracta se hace referencia en el clausulado a la posibilidad de contratar vía email.
- Evaluación de solvencia: en la página web, el prestamista señala *“no necesitamos que ningún solicitante nos proporcione una completa documentación que certifique su situación financiera”, “con un simple justificante de ingresos será suficiente para que podamos realizar una rápida valoración de su solvencia”*. En lo que respecta a la aportación de documentación con el objetivo de valorar la solvencia del prestatario, el prestamista indica que sólo requiere la *“mínima documentación acreditativa que certifique su identidad y ciertos datos fiscales, como un justificante de ingresos y una copia de la cuenta bancaria”*, pese a que, tras finalizar el proceso de solicitud, se requiere del prestatario algún justificante de ingresos (nómina o extracto bancario, entre otros).
 - o Debe valorarse que, según la información recogida en la página web, la *“Fecha de vencimiento”* del préstamo proporcionada en el simulador de crédito se calcula en función de los días seleccionados para el plazo de devolución desde el momento en que se solicita, por lo que puede entenderse que el otorgamiento se produce de forma casi inmediata.

No puede considerarse, por tanto, que se haga realmente efectiva la obligación del prestamista de evaluar la solvencia del prestatario, recogida en el artículo 14 de la Ley 16/2011, de 24 de junio.

https://www.sucredito.es

¿Tienes dudas? ¡Llámanos!
902 541 320

SOLICITUD | MINI PRÉSTAMO | QUIÉNES SOMOS | CÓMO FUNCIONA | AYUDA

¿Cuánto dinero necesitas? 100 €

Duración del crédito: 15 días, 30 días, Fecha de vencimiento: 29-12-2015

Importe a devolver € 138,00

¡Solicita ya!

Fecha de consulta: 20/10/2015

- El artículo 34.1 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, considera como muy grave el incumplimiento de dicha obligación, con la posibilidad de ser calificadas como muy graves por las administraciones públicas competentes teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 50 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre.
- Llegados a este punto se remite comunicación al prestatario al que se le informa si el crédito ha sido aceptado o rechazado, eximiéndose al prestamista de la obligación de motivar su decisión en caso de denegación.
 - Debe precisarse que, en virtud del artículo 15.2 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, si dicha denegación se basa en la consulta de un fichero de solvencia patrimonial y crédito, el prestamista debe informar de forma inmediata y gratuita *“de los resultados de dicha consulta y de los pormenores de la base de datos consultada”*.
 - Los derechos de los consumidores son indisponibles, no dependen de la voluntad de las partes contratantes, por lo que no puede entenderse como una renuncia del consumidor. En cualquier caso, sería considerada como nula, en virtud del artículo 5.2 de la Ley 16/2011, de 24 de junio.
- Momento de perfección del contrato: se produce mediante el envío del prestatario del mensaje *“Acepto”* a través de SMS o email.
- Plazo que tiene el prestatario para prestar su consentimiento: no se indica.
 - En cualquier caso, el prestatario tiene derecho, si lo solicita, a que el prestamista le entregue un documento en el que se recojan las condiciones del contrato y a que éste le mantenga dicha oferta durante,

al menos, catorce días naturales desde su entrega, en virtud del artículo 8 de la Ley 16/2011, de 24 de junio.

- Duración del contrato: quince días naturales.
- Modificación del contrato: las Condiciones Generales sólo pueden ser modificadas por escrito entre las partes.
 - o Debe tenerse presente que, en cualquier caso, el consentimiento de los contratantes es requisito esencial para que pueda producirse dicha modificación, en virtud de lo dispuesto en el artículo 1261.1.ª del Código Civil.
 - o Igualmente, debe tenerse en cuenta que el artículo 85.3 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, señala como abusivas *“las cláusulas que reserven a favor del empresario facultades de interpretación o modificación unilateral del contrato, salvo, en este último caso, que concurran motivos válidos especificados en el contrato”*.
 - o En cualquier caso, según lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, el coste total del crédito *“no podrá ser modificado en perjuicio del consumidor, a no ser que esté previsto en acuerdo mutuo de las partes formalizado por escrito”* (con los requisitos establecidos en el tercer apartado de dicho precepto).
- Facturación: será remitida a la dirección postal del prestatario o vía email.
 - o En caso de que no se reciba en los cinco días hábiles desde la concesión, debe dirigirse al prestamista y solicitarla.

Medios de pago: abono bancario a la cuenta indicada en la factura que recibe el prestatario. Debe especificarse la referencia del crédito en la transferencia bancaria de devolución del crédito. En caso de resultar identificable el pago por la omisión de dicha información, condiciona la identificación del pago a la remisión de justificante bancario por parte del prestatario, quedando el pago pendiente de aplicación.
 - o En la medida en que las Condiciones Generales imponen al prestatario la obligación de indicar la referencia del crédito en el momento del pago y atribuye la obligación de reclamar factura en caso de no recibirla, pese a que es el prestamista quien tiene obligación de emitir factura, dicha cláusula debe considerarse como abusiva en virtud de lo establecido en el artículo 87.1 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, que declara como tal las cláusulas que establezcan *“la imposición de obligaciones al consumidor y usuario para el cumplimiento de todos sus deberes y contraprestaciones, aun cuando el empresario no hubiere cumplido los suyos”*.
- Medios de pago: abono bancario en la cuenta del prestamista.
- Imputación de pagos: las cantidades vencidas que reciba el prestamista se imputarán, en primer lugar, a capital del préstamo; en segundo lugar, a los recargos; y, en tercer lugar, a las penalizaciones por inclusión en Asnef.

- Dicha cláusula contraviene la regulación general contenida en el Código Civil. En virtud de su artículo 1.172, la elección del orden en que deben aplicarse los pagos le corresponde al deudor, de forma que dicha cláusula es *contra legem*.
- En cualquier caso sería ante una cláusula no negociada individualmente que debe considerarse cláusula abusiva en virtud del artículo 85 (por vincular el orden en el que se imputan los pagos a la voluntad del prestamista) y 86.7 (“*la imposición de cualquier otra renuncia o limitación de los derechos del consumidor y usuario*”) del RDL 1/2007, de 16 de noviembre.
- COSTES DE PROCESAMIENTO Y GESTIÓN:
 - Se calculan en base al importe y la duración del crédito. Se recoge en la correspondiente tabla (punto 6.1 de las Condiciones Generales).
 - El uso de los términos “*Costes de procesamiento y gestión*” puede inducir a error, en la medida en que el consumidor se encuentre, realmente, ante intereses remuneratorios del capital prestado.
 - En caso de que se contratara un préstamo por importe de 300 euros a devolver en un plazo de 30 días, la TAE aplicable sería del 2.969%.
 - Si se toma como referencia el interés legal del dinero, del 3,50% anual para el año 2015, puede verificarse que, en el préstamo en cuestión, se están aplicando unos intereses desproporcionados y se está causando un perjuicio considerable al consumidor. Éstos deben considerarse como abusivos y, atendiendo a las circunstancias especiales del prestatario, pueden considerarse como usureros, lo que en cualquiera de los casos, conllevaría la declaración de nulidad del contrato.
 - A modo de ejemplo, en caso de contratarse un préstamo de 50 euros con una duración de quince días, la TAE recogida en la tabla anexa a las Condiciones Generales (ascendente al 59.141%) informa exclusivamente del coste que supone dicho préstamo de forma repetida durante 24,33 veces en un año (resultado de dividir 365 días del año entre quince días de duración), en caso de no haber abonado el importe principal. En el plazo señalado, el prestatario debería abonar al prestamista 29.570,5 euros únicamente en concepto de intereses remuneratorios. Debe informarse que la cuantía mencionada se vería incrementada por los supuestos costes que pudieran derivarse del incumplimiento de las obligaciones asociadas al contrato de crédito.
- PENALIZACIONES:
 - Por mora del deudor: al día siguiente del vencimiento, deben abonarse 10 euros de recargo; a los 10 días, 17,50 euros; y a los 20 días, 17,50 euros .
 - No se especifica de forma clara si la penalización debe abonarse en función de los días que transcurran de demora o si, en el

transcurso de éstos, deben abonarse las distintas cantidades indicadas. Según dispone el artículo 16.2.m) de la Ley 16/2011, de 24 de junio, en el documento contractual debe especificarse *“de forma clara y concisa [...] las consecuencias en caso de impago”*. Además, debe tenerse en cuenta que, según dispone el artículo 1.288 del Código Civil, *“la interpretación de las cláusulas oscuras de un contrato no deberá favorecer a la parte que hubiere ocasionado la oscuridad”*.

- Debe valorarse que distintas audiencias provinciales vienen apreciando que pueden considerarse como abusivas las cláusulas que fijan intereses moratorios superiores a 2,5 veces el interés legal del dinero (esto es, el 3,50% anual).
- Otros gastos que el prestatario debe soportar:
 - Coste del SMS 0,35 € IVA incluido.
 - Costes de transferencia bancaria realizada para la devolución del préstamo.
 - Costes de extensión de la duración (15 ó 30 días): entre 15 y 155 euros.
 - Costes de procesamiento respecto de la inclusión del prestatario en ficheros de morosos (Asnef): 35 euros a los noventa días de impago.
 - El artículo 1.274 del Código Civil define la causa de un contrato remuneratorio como *“el servicio o beneficio que se remunera”*. Dicha comisión debe responder, por tanto, a un servicio prestado o gastos habidos, de modo que su abono debe tener una causa como elemento contractual esencial. Caso de no prestarse servicio alguno o no suponga gasto real, dicha comisión debe considerarse como nula por carecer de causa.
 - Además, ésta puede ser considerada como abusiva en virtud del artículo 82 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, en la medida en que vulnera los principios de buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes.
 - Posibilidad de que, en virtud del contrato, puedan imputarse al prestatario otros costes derivados de su incumplimiento.
 - Dicha cláusula debe ser considerada como abusiva, en virtud de los artículos 82 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, en la medida en que vulnera los principios de buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes y, en todo caso, vincula el contrato a la voluntad del empresario, al establecer en favor del prestamista un margen excesivamente extenso en lo que a imputación de gastos al prestamista se refiere.
- Derecho de desistimiento: se recoge expresamente el derecho de desistir el contrato en un plazo de catorce días desde la fecha de perfección del contrato.

Se informa de la pérdida de dicho derecho en el caso de que el crédito se ejecute totalmente por ambas partes a petición expresa del prestatario.

- El derecho de desistimiento debe entenderse como una facultad del prestatario de finalizar una relación contractual perfeccionada y vigente, sometida a un plazo de caducidad de catorce días naturales. Durante este plazo se le otorga la oportunidad al prestatario de recapacitar o madurar el consentimiento otorgado, sin que pueda limitarse en modo alguno.
 - En este sentido, la facultad de desistir como derecho reconocido del prestatario es irrenunciable, en virtud del artículo 5 de la Ley 16/2011, de 24 de junio. De cualquier modo, tal y como dispone dicho artículo en su apartado segundo *“la renuncia a los derechos reconocidos por esta Ley a los consumidores y los actos contrarios a la misma son nulos”*.
 - Dicha cláusula debe considerarse, por tanto, como abusiva en virtud del artículo 86.7 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, por imponer la renuncia o limitación de los derechos del prestatario.
- Reembolso anticipado: aunque se informa de que puede ejercerse sin costes adicionales, el reembolso contemplado en dichas Condiciones Generales no se corresponde con el previsto legalmente, ya que en éstas se especifica que los costes de procesamiento del préstamo no serán objeto de reducción ni darán derecho de devolución de importe alguno al prestatario.
- Tal y como dispone el artículo 30.1 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, en caso de reembolsar anticipadamente las cantidades adeudadas, el prestatario tiene *“derecho a una reducción del coste total del crédito que comprenda los intereses y costes, incluso si éstos hubieran sido ya pagados, correspondientes a la duración del contrato que quede por transcurrir”*.
 - Dicha cláusula debe considerarse, por tanto, como abusiva en virtud del artículo 86.7 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, por imponer la renuncia o limitación de los derechos del prestatario.

4. Lendico

Según las Condiciones Generales, Lendico concede el préstamo y lo cede a los inversores que se hayan comprometido a adquirirlo. Por tanto, en la medida en que la actividad que desarrolla la empresa se corresponde con el ámbito de aplicación subjetivo otorgado a la Ley 16/2011, de 24 de junio, concretamente con lo dispuesto en su artículo 2.2, y la propia empresa se autodefine como “prestamista” en las Condiciones Generales (“*calculará la probabilidad de recibir, como prestamista, la devolución del mismo*”; apartado “*Calificación Crediticia y decisión de Lendico*” del punto 5 de dichas Condiciones Generales), la Ley anteriormente reseñada resulta de aplicabilidad a la actividad comercial desarrollada.

- Dirección web: www.lendico.es.
- Datos de la empresa:
 - o Nombre: Lendico Spain, S.L.U.
 - o C.I.F.: B-65917791.
 - o Domicilio social: Paseo de Recoletos 21, Madrid (C.P. 28004).
- Cuantía de los préstamos: entre 600 € y 25000 €.
- Duración de los préstamos: entre 6 y 60 meses (5 años).
- Información sobre los riesgos y deber de asistencia: la empresa afirma que ésta “*no presta servicio de asesoramiento, de modo que los usuarios deben valorar por sí mismos los riesgos de las inversiones y decidir si invierten*” (párrafo cuarto del punto 8 de las Condiciones Generales).
 - o En virtud de lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, la empresa tiene el deber de facilitar “*al consumidor explicaciones adecuadas de forma individualizada para que éste pueda evaluar si el contrato de crédito propuesto se ajusta a sus intereses, a sus necesidades y a su situación financiera, si fuera preciso explicando la información precontractual, las características esenciales de los productos propuestos y los efectos específicos que pueden tener sobre el consumidor, incluidas las consecuencias en caso de impago por parte del mismo*”.
 - o Además, en virtud del artículo 7.1.2).c) de la Ley 22/2007, de 11 de julio, la empresa debe advertir, “*con tiempo suficiente y antes de que el consumidor asuma cualquier obligación derivada de la oferta o del contrato a distancia, al menos [...] una advertencia que indique que el servicio financiero está relacionado con instrumentos que implican riesgos especiales, tales como [...] que el precio del servicio se incremente de manera significativa, ya deriven de sus características específicas o de las operaciones que se vayan a ejecutar*”.
- Información precontractual: no se ha tenido acceso al modelo normalizado europeo de información previa, si bien se desconoce si la entrega se produce, si se realiza antes de que el consumidor asuma cualquier obligación y con la

finalidad que el artículo 10 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, persigue, en concreto, *“comparar las diversas ofertas y adoptar una decisión informada sobre la suscripción de un contrato de crédito”*. En ningún lugar del apartado *“Términos y condiciones”* recogido en la web del prestamista se hace referencia a dicho documento.

- Conviene especificar que, en caso de que no se efectúe dicha entrega, el artículo 7.2 de la misma Ley lo sanciona con la anulabilidad del contrato.
- Información contractual: en la página web aparecen recogidas las Condiciones Generales del contrato, si bien no permite su adquisición en soporte duradero (formato .pdf o similar). Pese a todo, en el apartado *“Preguntas frecuentes”* se informa de que, tras obtener el préstamo de financiación, el prestatario recibe las condiciones del mismo, que deberá firmar electrónicamente.
 - El artículo 9.1 de la Ley 22/2007, de 11 de julio dispone que *“el proveedor comunicará al consumidor todas las condiciones contractuales [...] en soporte de papel u otro soporte duradero accesible al consumidor, con suficiente antelación a la posible celebración del contrato a distancia o a la aceptación de una oferta y, en todo caso, antes de que el consumidor asuma las obligaciones mediante cualquier contrato a distancia u oferta”*.
 - Del mismo modo, el artículo 16 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, dispone que *“todas las partes contratantes recibirán un ejemplar del contrato de crédito”*.
 - En caso de que las Condiciones Generales y Particulares no se entreguen en soporte duradero antes del plazo señalado, el artículo 9.4 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, lo sanciona con la anulabilidad del contrato.
- Medio utilizado para la solicitud del préstamo: página web del prestamista.
- Evaluación de solvencia: la empresa puede revisar el proyecto de préstamo presentado por el prestatario en función de los datos personales y estadísticos, y realiza una comprobación crediticia con la autorización del prestatario (párrafo tercero del punto 5 de las Condiciones Generales). Igualmente, se informa de que en caso de que el prestatario acepte las condiciones ofrecidas por la empresa (mediante la activación de dicho préstamo), la empresa solicita más documentación al prestatario (apartado *“Verificación”* del punto 5 de las Condiciones Generales).
 - Parece llevarse a cabo por el prestamista la obligación contenida en el artículo 14.1 de la Ley 16/2011, de 24 de junio.
- Perfección del contrato: de la información facilitada al consumidor en la página web del prestamista puede extraerse que el contrato de crédito debe entenderse perfeccionado tras la firma electrónica de las condiciones por el prestatario, remitidas por el prestamista tras la obtención de la financiación del mismo.

- Plazo que tiene el prestatario para prestar su consentimiento: no se especifica.
- Una vez que el prestatario ha activado el *“Proyecto de Préstamo”*, aparecerá en la web durante un máximo de catorce días naturales (*“Período de Adquisición”*) para que los inversores ofrezcan compromisos de adquisición total o parcial del préstamo. Recibidos suficientes compromisos de adquisición, concluye el *“Período de Adquisición”* (último párrafo del apartado *“Período de Adquisición”* del punto 5 de las Condiciones Generales).
 - o Dicha plazo parece corresponderse con el contemplado en el artículo 8 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, para la oferta vinculante, que deberá mantener el prestamista durante el plazo mínimo de catorce días naturales en caso de que el prestatario lo solicite. En todo caso y, según dispone dicho precepto, el prestamista debe entregar al consumidor un documento con todas las condiciones del crédito y, concretamente, empleando el modelo normalizado europeo de información previa. Además, debe tenerse en cuenta que los catorce días constituyen un plazo mínimo, de modo que la publicación en la web del crédito solicitado por el prestatario durante dicho periodo no puede considerarse como oferta vinculante, en la medida en que, de obtener dicho crédito suficientes compromisos de adquisición, el *“Período de Adquisición”* se considera concluido.
- Modificación del contrato: por la simple navegación en la página web, el usuario acepta todas las condiciones generales y particulares. La empresa puede modificar, en cualquier momento y sin preaviso, dichas condiciones, y se entienden aceptadas al acceder y utilizar la web (punto 1 de las Condiciones Generales).
 - o El artículo 85.3 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, señala como abusivas todas aquellas cláusulas *“que reserven a favor del empresario facultades de interpretación o modificación unilateral del contrato”*.
 - o En cualquier caso, según lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, el coste total del crédito *“no podrá ser modificado en perjuicio del consumidor, a no ser que esté previsto en acuerdo mutuo de las partes formalizado por escrito”* (con los requisitos establecidos en el tercer apartado de dicho precepto).
- Medios de pago: domiciliación mensual de un recibo bancario emitido en la cuenta bancaria del prestatario.
- Cesión del contrato: es la empresa quien concede el préstamo al prestatario, cediendo total o parcialmente el préstamo a los inversores que se hayan comprometido a adquirirlo (último párrafo del apartado *“Período de Adquisición”* del punto 5 de las Condiciones Generales).
 - o Según dispone el artículo 31.1 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, *“cuando los derechos del prestamista en virtud de un contrato de crédito o el propio contrato sean cedidos a un tercero, el consumidor tendrá derecho a oponer contra el tercero las mismas excepciones y defensas”*.

que le hubieren correspondido contra el acreedor originario, incluida la compensación”.

- Según el apartado segundo del mismo artículo 31 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, en caso de cesión de los derechos del prestamista, debe informarse al consumidor de la cesión llevada a cabo, *“excepto cuando el prestamista original, de acuerdo con el nuevo titular, siga prestando los servicios relativos al crédito al consumidor”.*
- COMISIONES:
 - Comisión de Lendico: la cuantía del préstamo que solicite el prestatario debe incluir una comisión por los costes operativos que soporta dicha empresa. Su importe se deduce directamente de la cuantía del préstamo. La cuantía que recibe el prestatario es la cantidad restante tras la deducción de dicha comisión (párrafo cuarto del punto 5 de las Condiciones Generales). En la página web se informa que el prestatario debe abonar a la empresa *“una comisión única de apertura en conceptos de gestión del 0% a 4% del capital solicitado, dependiendo de la clasificación de riesgo del prestatario y de la cantidad solicitada”.*
 - Tipo de interés: si el resultado de la comprobación crediticia es favorable, la empresa informa al prestatario del tipo de interés al que le permitiría activar el *“proyecto de préstamo”* (apartado *“Calificación Crediticia y decisión de Lendico”* del punto 5 de las Condiciones Generales).
 - De la información recogida en la web¹ puede extraerse que el tipo de interés referido debe abonarse en concepto distinto de la comisión de apertura abonada a Lendico por los gastos de gestión asociados a la tramitación del préstamo.

Dicha información debe especificarse necesariamente, en el modelo normalizado europeo de información previa, en el documento que constituya la oferta vinculante (caso de solicitarse por el prestatario) y en las condiciones contractuales, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 16/2011, de 24 de junio.

- PENALIZACIONES:
 - Por mora del deudor: penalización única de 20 euros por 3 días de retraso en el pago.
 - Dicha información se encuentra recogida en la web, en el apartado de *“Preguntas Frecuentes”*. En todo caso, dicha información debe incluirse en el modelo normalizado europeo de información precontractual y en las condiciones que regulen el contrato de crédito (según los artículos 10.3.I) y 16.2.I) de la Ley 16/2011, de 24 de junio). Se desconoce si su entrega se hace efectiva.

¹<https://www.lendico.es/inversor-beneficios-comisiones>

- En caso de que no se incluya dicha información en la documentación enunciada, además de que el prestamista no podrá exigir el abono de los importes referidos a dicho concepto, el artículo 7.2 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, lo sanciona con la anulabilidad del contrato.
- Por envío de cada carta de reclamación: 10 euros por cada una. Las cartas de reclamación se envían el día 38, el día 59 y el día 73 de impago.
 - Dicha cláusula es una condición general no negociada de manera efectiva, redactada e impuesta por el prestamista. Por tanto, debe ser considerada como abusiva en virtud de los artículos 82 y 85.6 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, en la medida en que vulnera los principios de buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes e impone al consumidor una indemnización desproporcionadamente alta en caso de no cumplir con sus obligaciones.
- Otros gastos que debe asumir el prestatario:
 - Devolución por cada pago de la cuota: 3,63 euros (esta información se facilita en la web, no en soporte duradero).
 - Debe tenerse en cuenta que la inclusión de dicha comisión en las condiciones del contrato determina la posibilidad de ser exigida.
 - En cualquier caso, el artículo 1.274 del Código Civil define la causa de un contrato remuneratorio como *“el servicio o beneficio que se remunera”*. Dicha comisión debe responder, por tanto, a un servicio prestado o gastos habidos, de modo que su abono debe tener una causa como elemento contractual esencial. Caso de no prestarse servicio alguno o no suponga gasto real, dicha comisión debe considerarse como nula por carecer de causa.
 - Además, ésta puede ser considerada como abusiva en virtud del artículo 82 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, en la medida en que vulnera los principios de buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes.
- Derecho de desistimiento: en la cláusula sexta del *“Contrato de mandato para obtener financiación”*, entregado por el prestamista en el momento de la solicitud y adquirible en soporte duradero, se informa al prestatario que dispone del plazo de catorce días desde la formalización de dicho contrato para revocar su aceptación sin necesidad de justificar su decisión. Se informa de que, en caso de haberse formalizado el contrato de préstamo, queda también automáticamente cancelado. Asimismo, se dispone que *“toda contraprestación recibida deberá devolverse y los beneficios obtenidos [...] (por ejemplo, intereses) deberán reembolsarse”*. Seguidamente, se añade que *“Si el Prestatario no pudiera reembolsar o devolver a Lendico la contraprestación o*

los beneficios que hubiera obtenido (como puedan ser los frutos) [...], deberá compensar a Lendico por la pérdida de valor”.

- En primer lugar, debe precisarse que sin perjuicio de que en el “*contrato de mandato para la búsqueda de financiación*” se reconozca el derecho de desistimiento del prestatario, debe otorgarse al consumidor, en el contrato mediante el cual se formalice el contrato de préstamo, la posibilidad de que el consumidor pueda desistir de éste último contrato durante un plazo de catorce días desde la firma de dicho contrato o, en su defecto, desde que obtuviera la información obligatoria sobre las condiciones del préstamo, en virtud de lo establecido en el artículo 28.1 de la Ley 16/2011, de 24 de junio.
- En cualquier caso, el prestatario no tiene la obligación de compensar, en ningún caso, al prestamista por la pérdida de valor que haya podido sufrir en el supuesto de que se ejercite el derecho de desistimiento, se hubiera formalizado el préstamo y éste se hubiera cancelado automáticamente. Según el artículo 28.2.b) de la Ley 16/2011, de 24 de junio, el prestatario debe abonar al prestamista, únicamente, “*el capital y el interés acumulado sobre dicho capital entre la fecha de disposición del crédito y la fecha de reembolso del capital*”, sin que quepa la posibilidad de “*reclamar al consumidor ninguna otra compensación en caso de desistimiento*”. No cabe, por tanto, reclamar al prestatario por los frutos que haya podido generar el importe del préstamo.
- Reembolso anticipado: en la web se facilita información en este sentido, indicando que puede devolverse anticipadamente, abonando los intereses devengados hasta la fecha y sin tener que abonar ninguna comisión adicional (dicha información no se facilita, en la medida en que FACUA conoce, en soporte duradero).
 - El prestatario tiene derecho a ser informado sobre este derecho en el modelo normalizado europeo de información previa (artículo 10 de la Ley 16/2011, de 24 de junio), en las condiciones contractuales (artículo 16 de la misma Ley), en el documento que constituya la oferta vinculante (caso de ser solicitada por el prestatario; artículo 8 de la misma Ley) y en la información que reciba previamente a la contratación en caso de emplearse para contratar un medio a distancia (artículo 7.1.3.d) de la Ley 22/2007, de 11 de julio). En caso de no hacerse efectiva dicha información, la regulación de este tipo de créditos lo sanciona con la anulabilidad del contrato.
 - En todo caso, dicha información debe ser facilitada en papel u otro soporte duradero, en virtud de los preceptos señalados y según el artículo 9 de la Ley 22/2007, de 11 de julio.

5. GRUPO FERRATUM

a. creditomovil.es

- Dirección web: www.creditomovil.es.
- Datos de la empresa:
 - o Nombre: FerratumSpain, S.L.
 - o C.I.F.: B- 92941558.
 - o Domicilio social: Paseo de la Castellana 115, 4º izqda., Madrid (C.P. 28046).
- Cuantía de los préstamos ofrecidos: entre 50 y 700 € (en la primera contratación, con el límite de 300 euros).
- Duración de los préstamos: entre 5 y 45 días (en caso de que la cuantía sea inferior a 500 euros, entre 5 y 30 días).
- Se publicita con el eslogan *“creditomovil.es solución inmediata 24h 7d”* o *“Creditomovil, 24 horas al día, 7 días de la semana. Creditomovil, siempre ahí”*.
- La página web incluye un chat que permite el contacto inmediato con el servicio de atención al cliente, lo que hace que el proceso de contratación del servicio se caracterice por la inmediatez, a fin de evitar que el consumidor tenga la posibilidad de enfriar y analizar la información facilitada por la empresa.
- En lugar alguno se advierte al prestatario sobre los riesgos que pueden derivarse de la contratación del producto financiero en cuestión, información que debe suministrarse en virtud del artículo 7.1.2).c) de la Ley 22/2007, de 11 de julio, que dispone que *“el proveedor del servicio financiero deberá suministrar al consumidor, con tiempo suficiente y antes de que éste asuma cualquier obligación derivada de la oferta o del contrato a distancia, al menos [...] una advertencia que indique que el servicio financiero está relacionado con instrumentos que implican riesgos especiales, tales como [...] que el precio del servicio se incremente de manera significativa, ya deriven de sus características específicas o de las operaciones que se vayan a ejecutar”*.
- La empresa sólo otorga préstamos a particulares (personas físicas), no lo hace a personas jurídicas.
- Según recoge el punto 2.3 de las Condiciones Generales, el prestatario declara que le ha sido proporcionada, previamente y con suficiente antelación a la celebración del contrato, la información detallada en el artículo 10 de la Ley 16/2011, de 24 de junio (modelo normalizado europeo).
 - o Dicha cláusula debe considerarse abusiva en virtud de lo establecido en el artículo 89.1 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, que declara como abusivas *“las declaraciones de recepción o conformidad sobre hechos ficticios, y las declaraciones de adhesión del consumidor y usuario a cláusulas de las cuales no ha tenido la oportunidad de tomar conocimiento real antes de la celebración del contrato”*.

- Información precontractual: pese a que en las Condiciones Generales se contempla que, en cualquiera de los medios empleados para la contratación del crédito, se pone a disposición del prestatario la información precontractual (vía email o en papel o soporte duradero), con la suficiente antelación a la celebración del contrato, y que en caso de que el contrato se haya celebrado por un medio a distancia que no permita facilitar la información previa (SMS o llamada telefónica), el prestamista envía al prestatario, tras la concesión del préstamo, la información contractual en papel u otro soporte duradero (punto 5.2.3 de las Condiciones Generales), hasta la fase alcanzada en la simulación de solicitud de crédito no se ha obtenido el modelo normalizado europeo de información previa. Dicha simulación ha tenido que verse interrumpida por la necesidad de identificación y verificación de datos mediante el “Instantor – la Caixa”.
 - o En todo caso, conviene destacar que, en el supuesto de que dicha entrega no se haga realmente efectiva, el artículo 7.2 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, sanciona el incumplimiento de los requisitos de información previa con la anulabilidad del contrato.
- Información contractual:
 - o Solicitado el préstamo, el prestamista informa al prestatario sobre la aceptación o denegación de éste (vía SMS o email), indicándole que las Condiciones Generales de contratación se encuentran en la página web.
 - Dichas Condiciones Generales pueden descargarse en formato .pdf, de modo que puedan ser adquiridas en soporte duradero.
 - o Se desconoce si la entrega de las Condiciones Particulares en papel o soporte duradero se hace efectiva. En las Condiciones Generales no se hace referencia alguna a dichas Condiciones Particulares.
 - El artículo 9.1 de la Ley 22/2007, de 11 de julio dispone que *“el proveedor comunicará al consumidor todas las condiciones contractuales [...] en soporte de papel u otro soporte duradero accesible al consumidor, con suficiente antelación a la posible celebración del contrato a distancia o a la aceptación de una oferta y, en todo caso, antes de que el consumidor asuma las obligaciones mediante cualquier contrato a distancia u oferta”*. Del mismo modo, el artículo 16 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, establece como requisito de forma que la información contractual se facilite por escrito en papel o en soporte duradero. En caso de que Condiciones Generales y Particulares no se entreguen en soporte duradero antes del plazo señalado, el artículo 9.4 de la Ley 22/2007, de 11 de julio y el artículo 21.1 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, lo sanciona con la anulabilidad del contrato.
- Días hábiles: en virtud de las Condiciones Generales, deben considerarse como tales aquellos en los que las oficinas bancarias de Madrid realicen sus

actividades (lo que es lo mismo, los que se correspondan con la ciudad de Madrid).

- Implica que, por ejemplo, si el consumidor es de Sevilla y se celebra alguna festividad local o autonómica el día que deba efectuarse el pago, realmente pueda considerarse como día hábil y, en caso lógico de que el pago se produzca en el día hábil inmediatamente posterior, pueda cobrarse penalización por mora.
- Debe considerarse como cláusula abusiva por aplicación analógica del artículo 90.2 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, que señala como abusivas las cláusulas que establezcan *“la previsión de pactos de sumisión expresa a Juez o Tribunal distinto del que corresponda al domicilio del consumidor y usuario”*.
- Medio empleado para la solicitud y contratación del crédito: ofrece la posibilidad de contratar vía página web, SMS, llamada telefónica y a través de colaborador (personalmente o mediante comunicación telefónica con éste).
- Se incluye declaración del prestamista de solvencia en el punto 5.2.4 de las Condiciones Generales.
 - Dicha declaración produce la inversión de la carga de la prueba en relación con la obligación de solvencia del prestatario, atribuida al prestamista de forma expresa en el artículo 14.1 de la Ley 16/2011, de 24 de junio. En cualquier caso, debe ser considerada como cláusula abusiva en virtud del artículo 88.2 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre (*“la imposición de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor y usuario en los casos en que debería corresponder a la otra parte contratante”*).
 - El consumidor debe tener en cuenta que la inclusión de dichas declaraciones pueden producir determinadas consecuencias, entre otras, la rescisión del contrato de parte del prestamista (según lo dispuesto en los artículos 1.290 y ss. del Código Civil), y la posibilidad de que puedan reclamarse indemnizaciones por daños y perjuicios ocasionados (en virtud de los artículos 1101 y ss. del Código Civil).
- Evaluación de la solvencia del prestatario: pese a que el prestatario debe proporcionar, al momento de la solicitud de su crédito, copia de su documento de identidad o NIE, un justificante de sus ingresos y un extracto de cuenta bancaria, en el apartado *“Preguntas frecuentes”* se señala que el proceso de aprobación o denegación del préstamo es inmediato, pese a que para nuevos clientes la concesión del préstamo esté sujeto a comprobación de los datos por vía telefónica.
 - Con los datos que se disponen no puede considerarse que se haga realmente efectiva la evaluación de la solvencia del prestatario, pese a que resulta obligatoria para el prestamista según el artículo 14.1 de la Ley 16/2011, de 24 de junio.

- El artículo 34.1 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, considera como muy grave el incumplimiento de dicha obligación, con la posibilidad de ser calificadas como muy graves por las administraciones públicas competentes teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 50 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre.
- En caso de que la decisión de préstamo sea negativa, el prestamista no tiene obligación de informar al prestatario acerca de los motivos de la denegación de la solicitud de préstamo.
 - Debe precisarse que, en virtud del artículo 15.2 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, si dicha denegación se basa en la consulta de un fichero de solvencia patrimonial y crédito, el prestamista debe informar de forma inmediata y gratuita *“de los resultados de dicha consulta y de los pormenores de la base de datos consultada”*.
 - Los derechos de los consumidores son indisponibles, no dependen de la voluntad de las partes contratantes, por lo que no puede entenderse como una renuncia del consumidor. En cualquier caso, sería considerada como nula, en virtud del artículo 5.2 de la Ley 16/2011, de 24 de junio.
- Momento de perfección del contrato: se produce por el envío del prestatario de un SMS con la palabra *“ACEPTADO”*.
- Plazo que tiene el prestatario para prestar su consentimiento: se le concede plazo de siete días desde la aceptación del préstamo por el prestamista para confirmar el préstamo.
 - En cualquier caso, el prestatario tiene derecho, si lo solicita, a que el prestamista le entregue un documento en el que se recojan las condiciones del contrato y a que éste le mantenga dicha oferta durante, al menos, catorce días naturales desde su entrega, en virtud del artículo 8 de la Ley 16/2011, de 24 de junio.
 - Dicha cláusula debe ser considerada como abusiva, en virtud de lo establecido en el artículo 86.7 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre.
- Duración del contrato: no se especifica (pese a que en las Condiciones Generales, de forma genérica, se indica que ésta se sitúa entre cinco y cuarenta y cinco días naturales). FACUA entiende que dicha información se facilita en las Condiciones Particulares del préstamo. En este sentido, la duración del contrato es uno de los datos que obligatoriamente debe facilitarse al prestatario en los contratos de crédito, en virtud del artículo 16.2.c) de la Ley 16/2011, de 24 de junio, información que debe proporcionarse pese a que se haga uso de un medio a distancia para la contratación, según lo dispuesto en el artículo 7.4 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, que dispone que *“la información sobre las obligaciones contractuales, que deberá comunicarse al consumidor durante la fase precontractual, deberá ser conforme a las obligaciones contractuales que resulten de la legislación a la que se sujete el contrato, si se celebra”*. En cualquier caso, si las Condiciones Particulares no se entregan en

- soporte duradero, el artículo 9.4 de la Ley 22/2007, de 11 de julio y el artículo 21.1 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, lo sanciona con la anulabilidad del contrato.
- Puesta a disposición del crédito: en las Condiciones Generales no se especifica el plazo en el que la empresa debe poner a disposición del prestatario dicho crédito. Además, en el apartado de “*Preguntas frecuentes*” se deja entrever la posibilidad de que dicha puesta a disposición se demore en el caso de que la transferencia deba realizarse en un banco distinto de aquellos con los que el prestamista colabora.
 - o Puede realizarse mediante transferencia bancaria o vía Hal-Cash, a elección del prestatario.
 - Hal-Cash es un servicio que ofrece la posibilidad de retirar el dinero en cualquiera de los cajeros automáticos de las entidades afiliadas a dicho servicio (Bankinter, Cajamar, ING Direct, EVO, entre otras) con la información facilitada mediante SMS.
 - La vía Hal-Cash le supone al prestatario un coste adicional de 5 euros.
 - Modificación del contrato: las Condiciones Generales sólo pueden ser modificadas por escrito entre las partes.
 - o Debe tenerse presente que, en cualquier caso, el consentimiento de los contratantes es requisito esencial para que pueda producirse dicha modificación, en virtud de lo dispuesto en el artículo 1.261. 1.ª del Código Civil.
 - o Igualmente, debe tenerse en cuenta que el artículo 85.3 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, señala como abusivas “*las cláusulas que reserven a favor del empresario facultades de interpretación o modificación unilateral del contrato, salvo, en este último caso, que concurran motivos válidos especificados en el contrato*”.
 - o En cualquier caso, según lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, el coste total del crédito “*no podrá ser modificado en perjuicio del consumidor, a no ser que esté previsto en acuerdo mutuo de las partes formalizado por escrito*” (con los requisitos establecidos en el tercer apartado de dicho precepto).
 - Fecha de vencimiento y periodo de pago: la fecha de vencimiento es el último día natural del plazo de duración del préstamo, mientras que el periodo de pago se refiere a los días anteriores a su fecha de vencimiento, en los que deberán devolverse los importes adeudados.
 - o Ello implica que, en el caso de que la fecha de vencimiento coincida con un día inhábil, no puedan abonarse las cantidades adeudadas en el día hábil inmediatamente siguiente, sino que hubieran de haber sido abonadas en los días anteriores a la fecha de vencimiento.

- Queda en evidencia, por tanto, que el prestamista persigue poder proceder al cobro de la correspondiente penalización por mora, por mero despiste del prestatario.
- Facturación: será remitida a la dirección postal del prestatario o vía email.
 - En caso de que no se reciba en los cinco días hábiles siguientes desde el abono del importe del préstamo, el prestatario tiene obligación de informar al prestamista sobre este hecho.
- Medios de pago: la devolución se realiza mediante transferencia bancaria a la cuenta indicada en la factura y señalando la referencia que se le facilita en ésta misma. La no recepción de factura no exime de la obligación de pago durante el periodo de pago. Si no se puede identificar el pago no se considerará efectivo hasta que se identifique, debiendo pagarse la penalización por mora correspondiente.
 - Como puede apreciarse, el prestamista hace recaer su obligación de emitir factura en la obligación contractual de solicitarla por el prestatario. Además, lo obligaría a abonar la penalización por mora en el hipotético caso de que no recibiera factura y llegase la fecha de vencimiento sin que pudiese indicar en la transferencia el número de referencia.
 - En la medida en que las Condiciones Generales imponen al prestatario la obligación de indicar la referencia del crédito en el momento del pago y atribuye la obligación de reclamar factura en caso de no recibirla, pese a que es el prestamista quien tiene obligación de emitir factura, dicha cláusula debe considerarse como abusiva, en virtud de lo establecido en el artículo 87.1 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, que declara como abusivas las cláusulas que establezcan *“la imposición de obligaciones al consumidor y usuario para el cumplimiento de todos sus deberes y contraprestaciones, aun cuando el empresario no hubiere cumplido los suyos”*.
- Imputaciones de pago: en el orden que sigue 1) costes de cobro de la deuda, 2) costes del préstamo (comisión) y 3) importe del préstamo.
 - Dicha cláusula contraviene la regulación general contenida en el Código Civil. En virtud de su artículo 1.172, la elección del orden en que deben aplicarse los pagos le corresponde al deudor de forma que dicha cláusula es *contra legem*, teniendo en cuenta que las Condiciones Generales no han sido negociadas.
 - En cualquier caso, el consumidor se encuentra ante una cláusula no negociada individualmente que debe considerarse cláusula abusiva en virtud del artículo 86.4 (*“la privación o restricción al consumidor y usuario de las facultades de compensación de créditos, retención o consignación”*) y 86.7 (*“la imposición de cualquier otra renuncia o limitación de los derechos del consumidor y usuario”*) del RDL 1/2007, de 16 de noviembre.

- Cesión del contrato: el prestamista tiene derecho a ceder en todo o en parte su posición contractual a un tercero que asuma los derechos del mismo. El prestatario no puede ceder su posición contractual.
 - o Dicha cláusula debe considerarse como abusiva, en virtud de lo establecido en el artículo 87 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, que dispone que *“son abusivas las cláusulas que determinen la falta de reciprocidad en el contrato, contraria a la buena fe, en perjuicio del consumidor y usuario”*. En la medida en que permite al prestamista ceder su posición contractual pero no otorga tal posibilidad al prestatario, se produce un desequilibrio entre los derechos de las partes soportado por el consumidor, el cual no está obligado en virtud del Artículo 80.1.c TRLGDCU.

- COMISIONES:
 - o El uso del término *“comisiones”* puede inducir a error, en la medida en que, realmente, el consumidor se encuentra ante intereses remuneratorios del capital prestado.
 - o No se ha tenido acceso al modelo normalizado europeo de información previa que, en todo caso, debe incluir información sobre la TAE y un ejemplo representativo que tenga en cuenta las preferencias manifestadas por el consumidor como, por ejemplo, la duración y el importe total preferido.
 - o En todo caso, en la publicidad de la web se incluye un ejemplo representativo en el que se señala que, para dicho ejemplo, la TAE aplicable sería del 1.309%. Si se toma como referencia el interés legal del dinero (3,50% anual para 2015), puede considerarse que los intereses son manifiestamente desproporcionados y causan un perjuicio considerable al consumidor. Son, por tanto, abusivos y, de darse el resto de requisitos exigidos por el supuesto de hecho contemplado en el primer párrafo del artículo 1 de la Ley de la Usura, pueden considerarse como usureros. En cualquiera de los casos, tal consideración conllevaría la declaración de nulidad del contrato.

- PENALIZACIONES:
 - o Por mora del deudor: son cantidades acumulativas, cuya cantidad máxima a pagar son 70 euros si transcurren veinticuatro días sin que se haya realizado el pago desde la fecha de vencimiento.
 - Cantidades totales a pagar según días transcurridos: 3 días – 10 €; 10 días – 25 €; 17 días – 45 €; 24 días – 70 €.
 - Debe valorarse que distintas audiencias provinciales vienen apreciando que pueden considerarse como abusivas las cláusulas que fijan intereses moratorios superiores a 2,5 veces el interés legal del dinero (esto es, el 3,50% anual).

- Por información falsa o incumplimiento de las Condiciones Generales: 50 euros.
 - Dicha cláusula debe ser considerada como abusiva, en virtud del artículo 82 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, al vulnerar los principios de buena fe y producir un desequilibrio entre los derechos y obligaciones entre las partes. Además, ésta vincula el contrato a la voluntad del empresario, en la medida en que reserva a dicho sujeto, implícitamente, el derecho de interpretar si el prestatario cumple o no las condiciones del contrato. Por contra no se recoge contrapartida alguna en beneficio del adherente.
- Otros gastos que debe asumir el prestatario:
 - Coste SMS: 0,15 € + IVA.
 - Prórroga del préstamo (por quince días naturales, máximo tres veces): debe abonarse una vez solicitada mediante transferencia bancaria. En las Condiciones Generales de contratación no se informa de forma específica sobre el coste concreto que supone la solicitud de dicha prórroga.
 - Debe solicitarse, como muy tarde, hasta los cinco días hábiles posteriores a la fecha de vencimiento del crédito.
 - En el apartado de “*Preguntas frecuentes*” se afirma que el usuario puede consultarlo en el simulador de crédito recogido en la página inicial, si bien no es cierto. Debido a que la prórroga se calcula en función del importe y la duración del préstamo, el prestatario debería calcular dicho importe, sin perjuicio de que te informen de su coste vía SMS.
 - Puesta a disposición del préstamo vía Hal-Cash (caso de que se solicite): 5 euros.
 - Cualquier coste adicional derivado de la gestión de cobro e impago, incluida una compensación por los costes que le hayan supuesto al prestamista contratar un servicio de cobro.
 - El artículo 1.274 del Código Civil define la causa de un contrato remuneratorio como “*el servicio o beneficio que se remunera*”. Dicha comisión debe responder, por tanto, a un servicio prestado o gastos habidos, de modo que su abono debe tener una causa como elemento contractual esencial. Caso de no prestarse servicio alguno o no suponga gasto real, dicha comisión debe considerarse como nula por carecer de causa.
 - Además, ésta puede ser considerada como abusiva en virtud del artículo 82 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, en la medida en que vulnera los principios de buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes y, en todo caso, vincula el

contrato a la voluntad del empresario, en la medida en que establece un margen excesivamente amplio al prestamista para imputar costes al prestatario.

- Derecho de desistimiento: catorce días naturales desde la fecha de celebración. No podrá ejercerse en caso de que se ejecute totalmente el contrato por ambas partes a petición expresa del prestatario (punto 10.1 de las Condiciones Generales).
 - o El derecho de desistimiento debe entenderse como una facultad del prestatario de finalizar una relación contractual perfeccionada y vigente, sometida a un plazo de caducidad de catorce días naturales. Durante este plazo, se le otorga la oportunidad al prestatario de recapacitar o madurar el consentimiento otorgado, sin que pueda limitarse de modo alguno.
 - o En este sentido, la facultad de desistir, como derecho reconocido del prestatario, es irrenunciable, en virtud del artículo 5 de la Ley 16/2011, de 24 de junio. De cualquier modo, tal y como dispone dicho artículo en su apartado segundo *“la renuncia a los derechos reconocidos por esta Ley a los consumidores y los actos contrarios a la misma son nulos”*.
 - o Dicha cláusula debe considerarse, por tanto, como abusiva en virtud del artículo 86.7 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, por imponer la renuncia o limitación de los derechos del prestatario.
- Reembolso anticipado: en las Condiciones Generales no se informa al respecto, sin que tampoco se facilite información sobre la posibilidad de beneficiarse, de abonar los importes debidos anticipadamente, de una reducción del coste total del crédito que comprenda los intereses y costes.
 - o Según dispone el artículo 16.2.r) de la Ley 16/2011, de 24 de junio, en el documento contractual debe especificarse, de forma clara y concisa, información sobre el derecho de reembolso anticipado y sobre el procedimiento aplicable, a la misma vez que *“el derecho de reembolso anticipado, el procedimiento aplicable”*.

b. Ferratum

El contenido de las Condiciones Generales es exactamente igual que los de creditomovil.es. Únicamente se producen cambios en los números de teléfono a los que hay que dirigirse para confirmar el crédito, solicitar la prórroga, etc.

- Dirección web: www.ferratum.es.
- Datos de la empresa:
 - o Nombre: FerratumSpain, S.L.
 - o C.I.F.: B- 92941558.
 - o Domicilio social: Paseo de la Castellana 115, 4º izqda., Madrid (C.P. 28046).



Créditos rápidos

Programa de información a los consumidores 2015. Análisis de 11 empresas del sector.

- Se publicita con el eslogan *“More tan money to everyone”* (Más que dinero para todo el mundo) o *“Micro Préstamos y Mini Créditos. En todo momento. En cualquier lugar”*.

6. TWINERO

- Dirección web: www.twintero.es.
- Datos de la empresa:
 - o Nombre: Via SMS Minicredit, S.L.
 - o C.I.F.: B-98378201.
 - o Domicilio social: Paseo de Gracia 53, 1-1, Barcelona (C.P. 08007).
- Cuantía de los préstamos ofrecidos: entre 50 – 600 € (300 euros de cantidad máxima para el primer préstamo).
- Duración de los préstamos: entre 7 y 30 días.
- Se publicita con el eslogan *“Tu préstamo en 10 min. Increíble!”*.
- La página web incluye un chat que permite el contacto inmediato con el servicio de atención al cliente, lo que hace que el proceso de contratación del servicio se caracterice por la inmediatez y evite que el consumidor tenga la posibilidad de enfriar y analizar la información facilitada por la empresa.
- En el apartado de *“Ayuda”* -> *“Preguntas frecuentes”* se destaca en color llamativo que *“un préstamo rápido es una solución para situaciones imprevistas”* y aconseja asegurarse que se disponen de ingresos suficientes para cumplir con las obligaciones del contrato antes de solicitarlo.
 - o Es la única advertencia que puede localizarse en la web. Además, se encuentra inserta dentro de una de las preguntas con respuesta desplegable, lo que hace que su localización resulte prácticamente casual.
 - o No puede considerarse, por tanto, que en lugar alguno se advierta al prestatario sobre los riesgos que pueden derivarse de la contratación del producto financiero en cuestión, información que debe suministrarse en virtud del artículo 7.1.2).c) de la Ley 22/2007, de 11 de julio, que dispone que *“el proveedor del servicio financiero deberá suministrar al consumidor, con tiempo suficiente y antes de que éste asuma cualquier obligación derivada de la oferta o del contrato a distancia, al menos [...] una advertencia que indique que el servicio financiero está relacionado con instrumentos que implican riesgos especiales, tales como [...] que el precio del servicio se incremente de manera significativa, ya deriven de sus características específicas o de las operaciones que se vayan a ejecutar”*.
- Información precontractual: no ha podido tenerse acceso al modelo normalizado europeo de información previa. Hasta la fase alcanzada en el proceso de simulación de solicitud de crédito dicho documento no ha podido obtenerse, si bien éste ha tenido que cancelarse como consecuencia de la necesidad de introducir el correspondiente número de cuenta y aceptar la política de privacidad correspondiente. Conviene apuntar, además, que en las Condiciones Generales no se hace referencia en lugar alguno al envío de esta

información, pese a que en la página web se señala que la información *“prevista en los artículos 10 y 12 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de Contratos de Créditos al Consumo, serán puestas a disposición del Prestatario con antelación suficiente y, en todo caso, con anterioridad a la Solicitud de Préstamo, para el caso que por razón del importe del préstamo, ésta fuese aplicable”*. Se desconoce si dicha entrega se hace efectiva antes de la celebración del contrato y, en todo caso, con los fines que le atribuye la Ley, en concreto, para *“comparar las diversas ofertas y adoptar una decisión informada sobre la suscripción de un contrato de crédito”*.

- La entrega de dicho documento resulta obligatoria en virtud del artículo 10 de la Ley 16/2011, de 24 de junio. De igual modo, debe facilitarse en los casos en los que la oferta y comercialización del producto se realice empleando una técnica a distancia, todo ello según dispone en virtud del artículo 8 de la Ley 22/2007, de 11 de julio
- Conviene especificar que el artículo 7.2 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, sanciona este incumplimiento con la anulabilidad del contrato.
- Información contractual: las Condiciones Generales del contrato se encuentran recogidas en la página web del prestamista (apartado *“Contrato”*). Además, en dichas Condiciones Generales se indica que éstas se encuentran a disposición del prestatario en la página web y/o en la cuenta de usuario. De otro lado, según se informa en la página web, las Condiciones Particulares del contrato son remitidas al prestatario vía correo electrónico y SMS (*“la información concreta y detallada en las Condiciones Particulares que le haga llegar el Prestamista por correo electrónico y SMS”*).
 - Las Condiciones Generales recogidas en la página web no permiten su adquisición en soporte duradero. A menos que en la cuenta de usuario se remitan de otro modo, no puede considerarse que el prestamista lleve a cabo las obligaciones que la Ley le atribuye, derivadas del artículo 16.1 de la Ley 16/2011, de 24 de junio y del artículo 9.1 de la Ley 22/2007, de 11 de julio.
 - Los artículos 21.1 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, y 9.4 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, sancionan el incumplimiento de los requisitos de forma con la anulabilidad del contrato.
 - Debe precisarse también que en caso de que la puesta a disposición de la copia del contrato no se haga efectiva, el cómputo para ejercer el derecho de desistimiento empieza a contarse desde el momento en que se reciba la copia del contrato.
- Medio utilizado para la solicitud del préstamo: se realiza mediante formulario recogido en la página web del prestamista o el envío de SMS a los números de teléfono de este.
- Recoge la declaración del prestatario de conocer todos los riesgos financieros que pueden derivarse del contrato (punto 12 de las Condiciones Generales).

- Todo ello pese a que en el procedimiento de contratación no se haga efectiva la puesta a disposición de la información relacionada con los riesgos, vulnerando el artículo 7.1.2).c) de la Ley 22/2007, de 11 de julio, que exige que en la contratación a distancia se advierta de que el servicio financiero está relacionado con instrumentos que implican riesgos especiales, como que *“el precio del servicio se incremente de manera significativa”*.
- En cualquier caso, dicha cláusula debe considerarse abusiva en virtud del artículo 89.1 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, que señala como tales *“las declaraciones de recepción o conformidad sobre hechos ficticios, y las declaraciones de adhesión del consumidor y usuario a cláusulas de las cuales no ha tenido la oportunidad de tomar conocimiento real antes de la celebración del contrato”*.
- Declaraciones de solvencia: en el punto 1.6 del *“Contrato”* (lo que, en realidad, son condiciones generales) se recoge declaración del prestatario afirmando que no tiene deudas superiores a 2.000 euros con terceros, que no consta registrado en bases de morosos por más de una deuda (y que ésta no sobrepasa los 1.000 euros) y que conoce y está conforme con todas las cláusulas de dichas condiciones generales.
 - Producen la inversión de la carga de la prueba en relación con la obligación de solvencia del prestatario, atribuida al prestamista de forma expresa en el artículo 14.1 de la Ley 16/2011, de 24 de junio. En cualquier caso, debe ser considerada como cláusula abusiva en virtud del artículo 88.2 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre (*“la imposición de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor y usuario en los casos en que debería corresponder a la otra parte contratante”*).
 - El consumidor debe tener en cuenta que la inclusión de dichas declaraciones pueden producir determinadas consecuencias, entre otras, la rescisión del contrato de parte del prestamista (según lo dispuesto en los artículos 1.290 y ss. del Código Civil), y la posibilidad de que puedan reclamarse indemnizaciones por daños y perjuicios ocasionados (en virtud de los artículos 1101 y ss. del Código Civil).
- En el punto 1.1.e) de las Condiciones Generales el prestatario manifiesta que se encuentra en plenas facultades mentales, intelectuales y de cognición, declaraciones que vienen a referirse a la capacidad de obrar del prestatario.
 - Pese a todo, debe precisarse que ello no impide la aplicación de los regímenes de nulidad y anulabilidad recogidos en los artículos 1.300 y ss. del Código Civil.
- Evaluación de solvencia: con la solicitud del crédito, el prestatario debe aportar documentación relacionada con su identidad y su capacidad económica. La documentación concreta que debe aportarse se encuentra recogida en el punto 1.2.c.2) del *“Contrato”* (condiciones generales). Además, en otras cláusulas de

las Condiciones Generales se hace referencia a la evaluación de la solvencia del prestatario.

- Por contra, en la página web se recoge de forma gráfica el proceso de solicitud del crédito que, según la información facilitada, demora escasamente dos minutos entre los cuales se señala de forma indicativa que la verificación del crédito se realiza en un minuto.
- No puede considerarse, por tanto, que el prestamista lleve a cabo de forma efectiva la evaluación de solvencia que el artículo 14.1 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, establece.
- El artículo 34.1 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, considera como muy grave el incumplimiento de dicha obligación, con la posibilidad de ser calificadas como muy graves por las administraciones públicas competentes teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 50 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre.
- El prestamista no está obligado a motivar la denegación del préstamo (se recoge de forma genérica).
 - Debe precisarse que, en virtud del artículo 15.2 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, si dicha denegación se basa en la consulta de un fichero de solvencia patrimonial y crédito, el prestamista debe informar de forma inmediata y gratuita *“de los resultados de dicha consulta y de los pormenores de la base de datos consultada”*.
 - Los derechos de los consumidores son indisponibles, no dependen de la voluntad de las partes contratantes, por lo que no puede entenderse como una renuncia del consumidor. En cualquier caso, sería considerada como nula, en virtud del artículo 5.2 de la Ley 16/2011, de 24 de junio.
- Perfección del contrato: se sobreentiende perfeccionado y entra en vigor cuando el prestatario confirma la decisión de concesión del préstamo remitida por el prestamista (mediante el envío de SMS).
- Plazo que tiene el prestatario para prestar su consentimiento: catorce días desde que el prestamista envía la aceptación de la solicitud del crédito.
 - El tiempo otorgado por el prestamista para que el prestatario preste su consentimiento se corresponde con el previsto legalmente para ejercer la oferta vinculante contemplada en el artículo 8 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, en los casos en los que el solicitante del crédito requiriese al prestamista el correspondiente documento en el que se recojan las todas las condiciones del préstamo, que deberán ser mantenidas durante el plazo señalado. Todo ello pese a que dicha oferta vinculante está sometida a las mismas condiciones formales que la información precontractual, de forma que debe ser entregada en el modelo normalizado europeo y, en todo caso, en papel o en cualquier otro soporte duradero (artículo 10.2 de la Ley 16/2011, de 24 de junio).

- En realidad, se otorga al prestatario tiempo suficiente para que analice las condiciones de préstamo ofrecidas, si bien debe tenerse en cuenta que la empresa incorpora instrumentos que tienden a agilizar el proceso de contratación y, a menos que se haga en otro momento, no se facilita el modelo normalizado europeo de información previa.
- Duración del contrato: se corresponde con el plazo acordado por prestamista y prestatario, que se extenderá en caso de prórroga hasta que ésta hubiera finalizado. Según se indica en el punto 2.1.1, el prestamista informa al prestatario sobre el plazo de devolución del préstamo a través de email y SMS tras la evaluación de solvencia.
- Prórroga de la duración del préstamo: según el punto 6 de las Condiciones Generales, el número de veces que el préstamo puede prorrogarse es ilimitado. En lo que respecta a la comisión que el prestatario deberá abonar para proceder a la prórroga del contrato, el importe no se especifica en dichas Condiciones Generales, disponiéndose que tales cantidades pueden consultarse en la página web del prestamista. De otro lado, en el punto 6.2 de las Condiciones Generales, además de especificarse el procedimiento que el prestatario debe seguir para proceder a la prórroga del contrato, se incluye la posibilidad de que, una vez abonada la comisión de prórroga, el prestamista impute el pago de tal cantidad a los conceptos que estime convenientes (al remitirse al punto 5.10 de las mismas Condiciones Generales).
 - En todo caso, dicha cláusula contraviene el artículo 1172 del Código Civil, en la medida en que el orden en que deben aplicarse los pagos corresponde al deudor. Además, el artículo 1.288 del mismo cuerpo legal dispone que *“la interpretación de las cláusulas oscuras de un contrato no deberá favorecer a la parte que hubiere ocasionado la oscuridad”*, a la vez que señala en su artículo 1.256 que *“la validez y el cumplimiento de los contratos no pueden dejarse al arbitrio de uno de los contratantes”*.
 - De otro lado, el artículo 80.2 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, dispone que *“cuando se ejerciten acciones individuales, en caso de duda sobre el sentido de una cláusula prevalecerá la interpretación más favorable al consumidor”*, a la vez que señala como abusivas, en su artículo 85.3, todas aquellas cláusulas *“que reserven a favor del empresario facultades de interpretación o modificación unilateral del contrato”*.
- Facturación: la factura se enviará al prestatario mediante correo electrónico y a través de la cuenta de usuario de la web del prestamista el mismo día en que se perfeccione el contrato. En caso de que no la hubiese requerido el prestatario por escrito, se presumirá entregada. En caso de no recibir factura, deberá devolver el préstamo en la fecha prevista.
 - Cláusula abusiva porque hacer recaer la carga de la prueba en el consumidor.

- Artículo 88.2 RDL 1/2007: *“La imposición de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor y usuario en los casos en que debería corresponder a la otra parte contratante”*.
- En virtud del artículo 80.2 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, en caso de que se ejercite acción individual sobre el sentido de una cláusula, debe prevalecer la interpretación más favorable al consumidor.
- Medios de pago: todos los pagos derivados del contrato deben realizarse mediante transferencia bancaria, cajero o pago en efectivo en las cuentas bancarias del prestamista facilitadas.
- Imputación de pagos: el prestamista tiene la facultad de imputar el pago a los conceptos que estime convenientes.
 - Dicha cláusula contraviene la regulación general contenida en el Código Civil. Como se ha señalado anteriormente, en virtud de su artículo 1.172, la elección del orden en que deben aplicarse los pagos le corresponde al deudor, de forma que dicha cláusula es *contra legem*, teniendo en cuenta que las Condiciones Generales no han sido negociadas.
 - Además, el artículo 1.288 del mismo cuerpo legal dispone que *“la interpretación de las cláusulas oscuras de un contrato no deberá favorecer a la parte que hubiere ocasionado la oscuridad”*, a la vez que señala en su artículo 1.256 que *“la validez y el cumplimiento de los contratos no pueden dejarse al arbitrio de uno de los contratantes”*.
 - Debe considerarse cláusula abusiva en virtud del artículo 85 y 86.7 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre.
 - Además, dicha cláusula es también contraria a los principios de buena fe y justo equilibrio, establecidos en el artículo 80.1.c) del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, en la medida en que genera un desequilibrio entre las partes, pudiendo perjudicarse de manera no equitativa los intereses del consumidor.
- Reserva del prestamista de la facultad de resolver unilateralmente el contrato y solicitar el pago del importe total del préstamo, las comisiones, las penalizaciones o cualquier otro concepto adeudado (punto 8.3 de las Condiciones Generales) en los siguientes casos:
 - Retraso de más de diez días en el pago del préstamo y sus comisiones.
 - Aporte información falsa.
 - Infrinja cualquier estipulación del contrato.
 - Inicio procedimiento arbitral o civil de reclamación de cantidad con cuantía superior al importe del préstamo.
 - Introducción en una base de datos de deudores de información sobre deudas del prestatario por un importe superior al del préstamo.
 - Inicio de acciones de cobro contra el prestatario.

- Declaración concursal del prestatario.

Dicha cláusula debe ser considerada como abusiva en virtud del artículo 85.4 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre. Todo ello en la medida en que recoge supuestos de resolución contractual que atribuyen al prestamista la facultad exclusiva de interpretación del contrato y en el punto 8.3.d) y 8.3.d).e) de las Condiciones Generales se incluyen supuestos que atribuyen al prestatario la carga de la prueba en relación con la evaluación de su solvencia económica, pese a que el artículo 14 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, atribuye esta obligación al prestamista y que, como se ha indicado en apartados anteriores, la efectividad en la realización de dicha obligación resulta en gran medida dudosa.

- COMISIONES:

- *“Comisión del Préstamo”*: el uso de los términos *“Comisión del Préstamo”* puede inducir a error al consumidor, en la medida en que realmente el usuario se encuentra ante intereses remuneratorios del capital prestado.
 - En el supuesto de que se contratara un préstamo por importe de 300 euros a devolver en un plazo de 30 días, la TAE aplicable sería del 3752%.
 - Puede estimarse que no existe proporcionalidad alguna entre el riesgo asumido por el prestamista y la contraprestación impuesta al prestatario y que el interés contratado es *“notablemente superior al normal del dinero”*, *“manifiestamente desproporcionado con las circunstancias del caso”*, y atenta contra los principios de buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes. Son, por tanto, abusivos y, atendiendo a las circunstancias concretas del prestatario, pueden considerarse como usureros.
- Prórroga de la duración: puede solicitarse de forma ilimitada por el simple pago de las comisiones de prórroga del contrato. Se presume tácitamente que si se abonan tales comisiones se declara y confirma que no se tienen deudas superiores a 2.000 euros, que no consta registrado en bases de datos de morosos y que conoce todas las cláusulas del contrato. Establece condiciones formales para el pago de las comisiones de prórroga (mediante transferencia bancaria e indicando su DNI y la palabra *“prórroga”*). El prestamista puede, una vez abonada dicha comisión, denegar la prórroga sin motivar dicha denegación.
 - Vuelve a invertir la obligación de solvencia del prestatario e ignora el deber de asistencia al prestatario, especialmente en lo que respecta a los riesgos de incurrir en un endeudamiento excesivo.

- No informa respecto de la devolución del importe de la comisión de prórroga en caso de que se deniegue tal prórroga.

- PENALIZACIONES:
 - Por mora: 1%/día de retraso del total de las cantidades atrasadas. El prestamista se reserva la facultad de resolver unilateralmente el contrato y exigir el pago de todas las cantidades adeudadas.
 - Debe tenerse presente que sentencias de distintas audiencias provinciales vienen considerando que el límite establecido en el artículo 20.4 Ley 16/2011, de 24 de junio, para los contratos de crédito concedidos en forma de descubierto tácito puede servir como “*criterio objetivo*” y orientativo para calificar de abusivas las cláusulas que fijan los intereses moratorios, esto es, el equivalente a 2,5 veces el interés legal del dinero.
 - Por aportación de información falsa: 50 euros. El prestamista se reserva la facultad de resolver unilateralmente el contrato y exigir el pago de todas las cantidades adeudadas.
 - Dicha cláusula debe considerarse abusiva, en virtud del artículo 82 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, en la medida en que vincula el contrato a la voluntad del empresario e impone al consumidor la carga de la prueba en su perjuicio, en virtud del artículo 88.2 del mismo cuerpo legal. Debe valorarse que el artículo 14 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, establece la obligación del prestamista de evaluar la solvencia del consumidor y, como se ha señalado, éste no hace realmente efectiva dicha obligación, pretendiendo trasladar la responsabilidad al prestatario.

- Otros gastos que debe afrontar el prestatario:
 - Coste SMS: 0,15 € + IVA.
 - Los costes de reclamación de los pagos atrasados (en general) los soporta el prestatario.
 - El artículo 1.274 del Código Civil define la causa de un contrato remuneratorio como “*el servicio o beneficio que se remunera*”. Dicha comisión debe responder, por tanto, a un servicio prestado o gastos habidos, de modo que su abono debe tener una causa como elemento contractual esencial. En caso de no prestarse servicio alguno o de que este no suponga gasto real, dicha comisión debe considerarse como nula por carecer de causa.
 - Además, ésta puede ser considerada como abusiva en virtud del artículo 82 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, en la medida en

que vulnera los principios de buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes.

- Reclamación de costes por comunicaciones (correo ordinario o certificado) para recordar el retraso en el cumplimiento: 7,5 euros (primera comunicación) y 15 euros (comunicaciones siguientes). Máximo 3 comunicaciones.
 - Debe tenerse presente que las notificaciones pueden efectuarse mediante correo electrónico, correo ordinario o fax.
 - Es ésta una condición general no negociada de manera efectiva, redactada e impuesta por el prestamista, por lo que debe considerarse como abusiva en virtud del artículo 80.1.c) y 85.6 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre.
- Derecho de desistimiento: el prestatario no deberá sufragar ningún gasto por ejercitar dicho derecho, más allá de los conceptos y liquidaciones que se encontraran pendientes. No se informa del plazo que dispone el prestatario para ejercer dicho derecho.
 - Ni en las Condiciones Generales del préstamo, ni en lugar alguno de la página web del prestamista, este informa al prestatario de las condiciones para ejercer el derecho de desistimiento, todo ello pese a que los artículos 16.2.p) y 10.3.o) de la Ley 16/2011, de 24 de junio, obligan a que el prestatario sea informado, en el modelo normalizado europeo de información previa y en el contrato, sobre la existencia de tal derecho, el plazo y las demás condiciones para ejercerlo.
 - En artículo 7.2 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, sanciona el incumplimiento de los requisitos de información previa con la anulabilidad del contrato.
- Reembolso anticipado: el tercer punto de las Condiciones Generales recoge la posibilidad de que el prestatario pueda cancelar anticipadamente el préstamo desde la perfección del contrato hasta la mitad del término de finalización del mismo. Se establece, además, que el prestatario deberá devolver al prestamista el importe del préstamo, las comisiones y el interés, proporcionales a la vigencia del contrato, además de una comisión de 15 euros más el IVA correspondiente. En la solicitud del ejercicio de esta facultad, el prestatario debe notificar el desistimiento del contrato.
 - El derecho de reembolso anticipado no puede limitarse en el plazo señalado, ya que el consumidor tiene derecho a abonar en cualquier momento las cantidades que se adeudan, según lo dispuesto en el artículo 30.1 de la Ley 16/2011, de 24 de junio.
 - De la lectura literal de la cláusula parece extraerse que sólo se contempla la posibilidad de ejercer el derecho de reembolso anticipado de forma total. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que el artículo 30.1 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, establece el derecho del

prestatario de poder liquidar *“de forma total o parcial y en cualquier momento, las obligaciones derivadas del contrato de crédito”*.

- En este sentido, dicha cláusula debe considerarse abusiva en virtud del artículo 86.7 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, en la medida en que impone una renuncia o limitación de los derechos del consumidor.
 - Lo que en el contrato hace llamarse *“comisión”*, en realidad se denomina *“compensación”*, a la que tiene derecho el prestatario en virtud del artículo 30.2 de la Ley 16/2011, de 24 de junio. En todo caso, la compensación a abonar no puede ser superior al 0,5 % del importe del crédito reembolsado anticipadamente. Puede exigirse su reducción en el caso de que supere tal cantidad.
- En caso de mediar conflicto, las partes se comprometen a resolverlo sometiéndose al arbitraje del Tribunal Arbitral de Barcelona.
- No se trata de un órgano de consumo y no es gratuito. Debe tenerse en cuenta que el sometimiento de los conflictos a dicho tribunal arbitral implica hacer frente a unas costas que comienzan a generarse por el simple hecho del inicio del arbitraje mediante la presentación de la correspondiente instancia.

7. VIVUS.ES

- Dirección web: www.vivus.es.
- Datos de la empresa:
 - o Nombre: VivusFinance, S.A.U.
 - o C.I.F.: A-86521309.
 - o Domicilio social: Príncipe de Vergara 37, Ático, Madrid (C.P. 28001).
- Cuantía de los créditos ofrecidos: entre 50 € y 800 € (en la primera contratación el importe máximo es de 300 euros).
- Duración de los préstamos: entre 7 y 30 días, a contar desde la recepción de la aceptación del préstamo.
- Se publicita con el eslogan *“Money for today’s people”* (Dinero para gente de hoy), *“Micropréstamos rápidos online. De 50 a 800 €”* o *“Tu dinero online cuándo y donde quieras. 24 h al día. 365 días al año”*.
- La página web incluye un chat que permite el contacto inmediato con el servicio de atención al cliente, lo que hace que el proceso de contratación del servicio se caracterice por la inmediatez y evita que el consumidor tenga la posibilidad de enfriar y analizar la información facilitada por la empresa.
- Ofrece la posibilidad de prueba para nuevos clientes, sin aplicarse intereses ni comisiones con el límite de 300 euros.
- Información precontractual: a través del simulador de crédito recogido en la web del prestamista se facilita el modelo normalizado europeo de información previa al que puede accederse desde el apartado *“Información sobre el préstamo”*. Dicho documento se elabora de forma personalizada, de acuerdo con las preferencias manifestadas por el prestatario y según los parámetros seleccionados en la tabla de simulación. Si bien dicho documento puede imprimirse y adquirirse, por tanto, en soporte duradero, han podido contrastarse las deficiencias que a continuación se detallan:
 - o No se incluye el correspondiente ejemplo representativo de la TAE.
 - o No se advierte de las consecuencias de no ejercer el derecho de desistimiento. Además, pretende limitarse dicho derecho a la ejecución total del contrato previa solicitud del prestatario.
- Información contractual: las Condiciones Generales pueden descargarse en formato .pdf en la página web del prestamista, permitiéndose, por tanto, su adquisición en soporte duradero. Pese a ello, resulta confuso determinar, conforme a dichas Condiciones Generales, en qué momento se le remiten al prestatario las Condiciones Particulares, si se tiene en cuenta que el párrafo tercero del artículo 3 de las Condiciones Generales informa que las Condiciones Particulares serán remitidas una vez recibida la solicitud del crédito, mientras que el artículo 1.17 indica que éstas serán entregadas de forma previa a la solicitud del préstamo.

- Se puede sobreentender que el prestamista considera que está aportando las Condiciones Particulares en función de la información que el prestatario tiene oportunidad de ir visualizando en el procedimiento de solicitud.
- No puede entenderse de tal forma, en virtud de lo establecido en el artículo 9.1 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, que dispone que *“el proveedor comunicará al consumidor todas las condiciones contractuales [...] en soporte de papel u otro soporte duradero accesible al consumidor, con suficiente antelación a la posible celebración del contrato a distancia o a la aceptación de una oferta y, en todo caso, antes de que el consumidor asuma las obligaciones mediante cualquier contrato a distancia u oferta”*.
- La entrega de copia del contrato es obligatoria, según lo dispuesto en el artículo 16.1 de la Ley 16/2011, de 24 de junio.
- En caso de que la entrega de dichas Condiciones Particulares no se haga realmente efectiva, el artículo 9.4 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, y el artículo 21.1 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, lo sanciona con la anulabilidad del contrato.
- Días hábiles: en virtud de las Condiciones Generales deben considerarse como tales los laborables de acuerdo con el calendario laboral aprobado por la Comunidad de Madrid.
 - Implica que, por ejemplo, si un consumidor es de Sevilla y se celebra alguna festividad local o autonómica el día que deba efectuarse el pago, realmente pueda considerarse como día hábil de acuerdo con el calendario laboral de la Comunidad de Madrid y, en caso lógico de que el pago se produzca en el día hábil inmediatamente posterior, pueda cobrarse penalización por mora.
 - Debe considerarse como cláusula abusiva por aplicación analógica del artículo 90.2 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, que señala como abusivas las cláusulas que establezcan *“la previsión de pactos de sumisión expresa a Juez o Tribunal distinto del que corresponda al domicilio del consumidor y usuario”*.
- Medio utilizado para la solicitud y contratación del crédito: cumplimentación del formulario de registro en la página web.
- Declaraciones de solvencia: pese a que estrictamente las Condiciones Generales no incluyen declaraciones de solvencia del prestatario, el artículo 5 de tales Condiciones Generales incluye una serie de condicionantes para que el contrato pueda entenderse perfeccionado, entre otras, la veracidad de la documentación aportada al prestamista y la inexistencia de deudas frente a terceros, así como de procedimientos judiciales que puedan afectar a la solvencia del prestatario.
 - Producen la inversión de la carga de la prueba en relación con la obligación de solvencia del prestatario, atribuida al prestamista de

forma expresa en el artículo 14.1 de la Ley 16/2011, de 24 de junio. En cualquier caso, debe ser considerada como cláusula abusiva en virtud del artículo 88.2 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre (*“la imposición de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor y usuario en los casos en que debería corresponder a la otra parte contratante”*).

- El consumidor debe tener en cuenta que la inclusión de dichas declaraciones pueden producir determinadas consecuencias, entre otras, la nulidad del contrato (según lo dispuesto en los artículos 1265 y ss. del Código Civil), y la posibilidad de que puedan reclamarse indemnizaciones por daños y perjuicios ocasionados (en virtud de estos mismos preceptos legales).
- Evaluación de solvencia: en virtud del artículo 5 de las Condiciones Generales del contrato, entre otros documentos, el solicitante sólo tiene que remitir al prestamista documentación identificativa así como información relacionada con el número de cuenta corriente. En este mismo sentido se pronuncia la información recogida en la página web (en el apartado dedicado a preguntas frecuentes), cuanto se le indica al prestatario lo que sigue: *“tienes que enviarnos una fotocopia del anverso y reverso de tu DNI, así como del extracto bancario en el que consten los datos de la cuenta bancaria y del titular de la misma. Dicha documentación es requerida con objeto de validar la información facilitada”*. Todo ello, sin perjuicio de que en las mismas Condiciones generales el prestamista se reserva el derecho de reclamar la documentación de solvencia que considere necesaria.
 - Debe valorarse que, según la información recogida en la página web, la *“Fecha de devolución”* del préstamo proporcionada en el simulador de crédito se calcula en función de los días seleccionados para el plazo de devolución desde el momento en que se solicita, por lo que puede entenderse que el otorgamiento del crédito se produce de forma casi inmediata. No puede considerarse, por tanto, que se haga realmente efectiva la obligación del prestamista de evaluar la solvencia del prestatario, recogida en el artículo 14 de la Ley 16/2011, de 24 de junio.

El artículo 34.1 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, considera como muy grave el incumplimiento de dicha obligación, con la posibilidad de ser calificadas como muy graves por las administraciones públicas competentes teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 50 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre.

- En caso de que el prestamista rechace la solicitud del préstamo, no vendrá obligado a informar sobre las causas de tal denegación.
 - o Debe precisarse que, en virtud del artículo 15.2 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, si dicha denegación se basa en la consulta de un fichero de solvencia patrimonial y crédito, el prestamista debe informar de forma inmediata y gratuita *“de los resultados de dicha consulta y de los pormenores de la base de datos consultada”*.
 - o Los derechos de los consumidores son indisponibles, no dependen de la voluntad de las partes contratantes, por lo que no puede entenderse como una renuncia del consumidor. En cualquier caso sería considerada como nula en virtud del artículo 5.2 de la Ley 16/2011, de 24 de junio.
- Perfección del contrato: se produce como consecuencia de la mera solicitud del mismo (para poder solicitarlo deben aceptarse previamente las Condiciones Generales y Particulares), sujeto a la posibilidad de que éste sea denegado por el prestamista.
 - o El prestatario acepta las Condiciones Particulares antes de haberlas conocido. Pese a que en las Condiciones Generales se incluyen apartados en los que se hace referencia expresa al envío de las Condiciones Particulares (artículo 1.17 de las Condiciones Generales), el registro en la web implica la aceptación de las Condiciones Generales y, por tanto, *“la completa adhesión, sin reserva alguna, a las Condiciones Generales y las Condiciones Particulares”* (artículo 2 de las Condiciones Generales), todo ello sin que éstas últimas hayan sido recibidas.

- Dicha cláusula debe considerarse abusiva en virtud del artículo 89.1 RDL 1/2007, de 16 de noviembre, que le otorga tal consideración a *“las declaraciones de recepción o conformidad sobre hechos ficticios, y las declaraciones de adhesión del consumidor y usuario a cláusulas de las cuales no ha tenido la oportunidad de tomar conocimiento real antes de la celebración del contrato”*.
- Duración del contrato: en las Condiciones Generales se indica que la duración del contrato es de entre 7-30 días naturales a contar desde la recepción por el prestatario de la decisión de préstamo. Se sobreentiende que dicha información se facilita en las Condiciones Particulares del préstamo, sobre las cuales se desconoce si su entrega en soporte duradero se hace efectiva.
 - La duración del contrato es uno de los datos que obligatoriamente debe facilitarse al prestatario en los contratos de crédito, en virtud del artículo 16.2.c) de la Ley 16/2011, de 24 de junio, información que debe proporcionarse pese a que se haga uso de un medio a distancia para la contratación, según lo dispuesto en el artículo 7.4 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, que dispone que *“la información sobre las obligaciones contractuales, que deberá comunicarse al consumidor durante la fase precontractual, deberá ser conforme a las obligaciones contractuales que resulten de la legislación a la que se sujete el contrato, si se celebra”*. En cualquier caso, si las Condiciones Particulares no se entregan en soporte duradero, el artículo 9.4 de la Ley 22/2007, de 11 de julio y el artículo 21.1 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, lo sanciona con la anulabilidad del contrato.
- Facturación: el prestamista debe emitir factura vía electrónica indicando los importes a abonar por los diferentes conceptos y en el número de cuenta en el cual deben abonarse las cantidades. La falta de emisión de factura no exime de la obligación de pago en la fecha pactada y puede el prestatario solicitar dicho documento en caso de no haberlo recibido 5 días hábiles después del abono del préstamo.
 - Como puede apreciarse, el prestamista hace recaer su obligación de emitir factura en la obligación contractual de solicitarla por el prestatario.
 - Se considera cláusula abusiva porque hacer recaer la carga de la prueba en el consumidor.
 - Artículo 88.2 RDL 1/2007: *“La imposición de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor y usuario en los casos en que debería corresponder a la otra parte contratante”*.
 - En virtud del artículo 80.2 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, en caso de que se ejercite acción individual sobre el sentido de una cláusula debe prevalecer la interpretación más favorable al consumidor.
- Medios de pago: las cantidades adeudadas deben abonarse al vencimiento del préstamo mediante transferencia bancaria o tarjeta, indicando la referencia del

préstamo reembolsado. En caso de que no pueda identificarse el pago (se sobreentiende que, entre otras causas, por la falta de indicación de la referencia del préstamo), no se considerará efectivamente abonado hasta que se identifique, devengándose la correspondiente penalización por mora.

- En la medida en que las Condiciones Generales imponen al prestatario la obligación de indicar la referencia del crédito en el momento del pago y atribuye la obligación de reclamar factura en caso de no recibirla, pese a que es el prestamista quien tiene obligación de emitir factura. Dicha cláusula debe considerarse como abusiva, en virtud de lo establecido en el artículo 87.1 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, que declara como abusivas las cláusulas que establezcan *“la imposición de obligaciones al consumidor y usuario para el cumplimiento de todos sus deberes y contraprestaciones, aun cuando el empresario no hubiere cumplido los suyos”*.
- Imputación de pagos: las cantidades recibidas por el prestamista se imputarán en el siguiente orden: 1) costes de cobro de la deuda, 2) préstamo junto con los costes de gestión y 3) penalización por impago.
 - A través de dicha cláusula el prestamista persigue que, de las cantidades recibidas del prestatario, se asegure el cobro de otras cantidades distintas del capital principal y de los intereses derivados del préstamo, generando éste nuevos gastos e intereses.
 - Dicha cláusula contraviene la regulación general contenida en el Código Civil. En virtud de su artículo 1.172, la elección del orden en que deben aplicarse los pagos le corresponde al deudor, de forma que dicha cláusula es *contra legem*, teniendo en cuenta que las Condiciones Generales no han sido negociadas.
 - En cualquier caso, debe considerarse cláusula abusiva en virtud del artículo 85 y 86.7 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre.
 - Además, dicha cláusula es también contraria a los principios de buena fe y justo equilibrio, establecidos en el artículo 80.1.c) del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, en la medida en que genera un desequilibrio entre las partes, pudiendo perjudicarse de manera no equitativa los intereses del consumidor.
- Cesión del contrato: el prestamista puede ceder en todo o en parte su posición contractual a un tercero. El prestatario no puede ceder su posición contractual.
 - Debe precisarse que, en todo caso, el prestamista deberá informar al prestatario sobre la cesión del contrato o la cesión de los derechos del prestamista derivados del contrato de crédito, excepto cuando el prestamista original, de acuerdo con el nuevo titular, siga prestando los servicios relativos al crédito al consumo (artículo 31.2 Ley 16/2011, de 24 de junio).
 - Dicha cláusula debe considerarse como abusiva en virtud de lo establecido en el artículo 87 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, que

dispone que *“son abusivas las cláusulas que determinen la falta de reciprocidad en el contrato, contraria a la buena fe, en perjuicio del consumidor y usuario”*. En la medida en que permite al prestamista ceder su posición contractual pero no otorga tal posibilidad al prestatario, se produce un desequilibrio entre los derechos de las partes soportado por el consumidor, el cual no está obligado en virtud del Artículo 80.1.c TRLGDCU.

- COMISIONES: se calculan teniendo en cuenta el importe, la duración y el número de solicitudes efectuadas por el prestatario.
 - o Asociados al otorgamiento del préstamo: no pueden considerarse como *“comisiones”* en la medida en que el consumidor se encuentra ante intereses remuneratorios del capital prestado.
 - En el caso de que se contratara un préstamo por importe de 300 euros a devolver en un plazo de 30 días, la TAE aplicable sería del 1.269,7%.
 - Por los motivos expuestos en el análisis de la TAE aplicable en contratos analizados anteriormente, los intereses deben ser considerados como abusivos y podrían considerarse como usureros, con la posibilidad de que el contrato fuese declarado nulo, por afectar a uno de sus elementos esenciales.
 - o Prórroga del plazo de pago: se indica que podrá llevarse a cabo por plazo máximo de 30 días, aunque no se especifica el coste de dicha extensión. En cualquier caso, a la solicitud de la prórroga deberán abonarse los honorarios (o costes) de gestión del préstamo.
 - En cumplimiento del artículo 10.3.i) de la Ley 16/2011, el prestamista deberá facilitar al consumidor información respecto de *“cualquier gasto derivado del contrato de crédito y las condiciones en que dichos gastos podrán modificarse”*. Dicho gasto, por tanto, debería haber sido incluido en el modelo normalizado europeo de información precontractual.
- PENALIZACIONES:
 - o Por mora del deudor: 1% diario sobre el importe impagado, con el límite máximo del 200% sobre el principal.
 - Debe tenerse en cuenta que sentencias de distintas audiencias provinciales vienen considerando que el límite establecido en el artículo 20.4 Ley 16/2011, de 24 de junio, para los contratos de crédito concedidos en forma de descubierto tácito puede servir como *“criterio objetivo”* y orientativo para calificar de abusivas las cláusulas que fijan los intereses moratorios, esto es, el equivalente a 2,5 veces el interés legal del dinero.
 - o Por suministro de información falsa (punto 14 de las Condiciones Generales): no se especifica.

- Dicha cláusula debe considerarse abusiva en virtud del artículo 82 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, en la medida en que vincula el contrato a la voluntad del empresario e impone al consumidor la carga de la prueba en su perjuicio, en virtud del artículo 88.2 del mismo cuerpo legal. Debe valorarse que el artículo 14 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, establece la obligación del prestamista de evaluar la solvencia del consumidor y, como se ha señalado, éste no hace realmente efectiva dicha obligación, pretendiendo trasladar la responsabilidad al prestatario.
- Por incumplimiento de cualquier obligación derivada de las Condiciones Generales (punto 14 de dichas Condiciones Generales): no se especifica.
 - Dicha cláusula debe ser considerada como abusiva en virtud del artículo 82 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, al vulnerar los principios de buena fe y producir un desequilibrio entre los derechos y obligaciones entre las partes. Además, ésta vincula el contrato a la voluntad del empresario en la medida en que reserva a dicho sujeto, implícitamente, el derecho de interpretar si el prestatario cumple o no las condiciones del contrato. Por contra, no se recoge contrapartida alguna en beneficio del adherente.
- Otros gastos que debe afrontar el prestatario:
 - Gastos ocasionados por el impago del préstamo (en general) y, entre ellos, los gastos derivados de la inclusión de los datos del prestatario en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito (punto 13 de las Condiciones Generales).
 - Dicha cláusula debe considerarse como abusiva en virtud del artículo 82 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, en la medida en que vulnera los principios de buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes y, en cualquier caso, vincula el contrato a la voluntad del empresario, en la medida en que establece un margen excesivamente amplio para imputar al prestatario gastos derivados de su incumplimiento.
- Derecho de desistimiento: catorce días naturales desde la aceptación del préstamo, sin penalización ni motivar la decisión. No podrá ejercerse en caso de que el préstamo se hubiera ejecutado totalmente por ambas partes a petición expresa del prestatario. Deberá devolverse el importe principal del préstamo más el interés acumulado hasta la fecha de reembolso.
 - El derecho de desistimiento debe entenderse como una facultad del prestatario de finalizar una relación contractual perfeccionada y vigente, sometida a un plazo de caducidad de catorce días naturales. Durante este plazo, se le otorga la oportunidad al prestatario de

- recapacitar o madurar el consentimiento otorgado, sin que pueda limitarse de modo alguno.
- En este sentido, la facultad de desistir, como derecho reconocido del prestatario, es irrenunciable, en virtud del artículo 5 de la Ley 16/2011, de 24 de junio. De cualquier modo, tal y como dispone dicho artículo en su apartado segundo *“la renuncia a los derechos reconocidos por esta Ley a los consumidores y los actos contrarios a la misma son nulos”*.
 - Dicha cláusula debe considerarse, por tanto, como abusiva en virtud del artículo 86.7 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, por imponer la renuncia o limitación de los derechos del prestatario.
- Reembolso anticipado: puede ejercitarse *“sin costes adicionales”*, pese a que se informa de que los costes de procesamiento y de gestión no serán objeto de reducción ni devolución y que, en los préstamos por importe superior a 200 euros, el prestamista tendrá derecho a una compensación que no podrá ser superior al 0,5% del importe del préstamo.
- Conforme al artículo 30 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, el prestatario tiene *“derecho a una reducción del coste total del crédito que comprenda los intereses y costes, incluso si éstos hubieran sido ya pagados, correspondientes a la duración del contrato que quede por transcurrir”*, sin perjuicio de la compensación a la que tiene derecho el prestamista.
 - Dicha cláusula debe considerarse como abusiva en virtud del artículo 86.7 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, en la medida en que impone la renuncia o la limitación de los derechos del consumidor y usuario.

8. OK Money

- Dirección web: www.okmoney.es.
- Datos de la empresa:
 - o Nombre: OK MONEY SPAIN S.L.U.
 - o C.I.F.: B-86600608.
 - o Domicilio social: Tetuán 3, Madrid (C.P. 28013).
- Cuantía de los préstamos ofrecidos: entre 50 € y 800 € (en la primera contratación, con el límite de 300 €).
- Duración de los préstamos: entre 7 y 30 días.
- Se publicita con el eslogan “¡Dinero extra en tu cuenta hoy mismo!”. En el encabezado de la página puede inducirse a error: “3. Sin costes ni tasas añadidas”.

The screenshot shows the OK Money website interface. At the top, there is a navigation bar with the OK Money logo and a link to 'Si ya eres cliente de OK Money entra aquí'. Below this is a banner with the slogan '¡Dinero extra en tu cuenta hoy mismo!' and a '3. Sin costes ni tasas añadidas' offer. The main content area features a loan selection form with a dropdown for the amount (set to 50 €) and radio buttons for the term (7, 14, 21, 30 días). To the right, a table displays loan details: 'Importe del préstamo: 50 €', 'El préstamo es de: 30 días', 'Edad mínima: 18 años', 'Importe a devolver: 65,00 €', '*TAE: 2.333,95 %', and 'Fecha vencimiento: 1.10.2015'. A 'Solicita tu préstamo' button is visible. A woman is shown celebrating on the right side of the form.

Importe del préstamo	50 €
El préstamo es de	30 días
Edad mínima	18 años
Importe a devolver	65,00 €
*TAE	2.333,95 %
Fecha vencimiento	1.10.2015

* La TAE (Tasa Anual Efectiva) representa el 2.333,95% calculado sobre el importe solicitado y teniendo en cuenta que el plazo de devolución es de 30 días.

- La página web incluye un chat que permite el contacto inmediato con el servicio de atención al cliente, lo que hace que el proceso de contratación del servicio se caracterice por la inmediatez y evite que el consumidor tenga la posibilidad de enfriar y analizar la información facilitada por la empresa.
- El prestamista es miembro de la Asociación Española de Micropréstamos.
 - o Dispone de un apartado web (“Préstamo Responsable”; al pie de la página) en el que se realiza una serie de recomendaciones dirigidas a fomentar la contratación responsable del producto que se ofrece.
- Información precontractual: en la página web se incorpora el modelo normalizado de información previa (apartado “Información Normalizada”), si bien cabría apuntar que la información contenida en éste podría resultar en demasía genérica. La información no se ajusta a las preferencias que podría haber manifestado el consumidor (tal y como apunta el propio artículo 12 de la

Ley 16/2011, de 24 de junio), si bien dicho defecto podría solventarse en el caso de que, en momento posterior y antes de que el consumidor hubiese asumido cualquier obligación, se hiciera entrega de dicho documento con información personalizada. En cualquier caso, el documento al que ha podido tenerse acceso presenta las siguientes deficiencias:

- No se concretan las condiciones que rigen la disposición de fondos: se incluye información relacionada con el proceso de solicitud del crédito, pero no se especifica cuándo y cómo el consumidor obtendrá el dinero.
- No se informa sobre las consecuencias que se derivan por la falta de ejercicio del derecho de desistimiento.
- Información contractual: pese a que en la web del prestamista se recoge el modelo de contrato que se emplea para la contratación de sus servicios, se desconoce si en algún momento el contrato, con los datos concretos del consumidor en cuestión y con las condiciones particulares, es remitido al prestatario.
 - La entrega de copia del contrato es obligatoria, según lo dispuesto en el artículo 16.1 de la Ley 16/2011, de 24 de junio.
- Medio utilizado para la solicitud del préstamo: formulario recogido en la página web.
- Declaraciones de solvencia: en el punto 5.2.(f) se recoge declaración expresa del prestatario de no tener historial de morosidad y no existir circunstancias conocidas que pudiesen tener un efecto negativo en su solvencia.
 - Producen la inversión de la carga de la prueba en relación con la obligación de solvencia del prestatario, atribuida al prestamista de forma expresa en el artículo 14.1 de la Ley 16/2011, de 24 de junio. En cualquier caso debe ser considerada como cláusula abusiva en virtud del artículo 88.2 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre (*“la imposición de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor y usuario en los casos en que debería corresponder a la otra parte contratante”*).
 - El consumidor debe tener en cuenta que la inclusión de dichas declaraciones pueden producir determinadas consecuencias, entre otras, la rescisión del contrato de parte del prestamista (según lo dispuesto en los artículos 1.290 y ss. del Código Civil), y la posibilidad de que puedan reclamarse indemnizaciones por daños y perjuicios ocasionados (en virtud de los artículos 1.101 y ss. del Código Civil).
- Referencias a la evaluación de solvencia: del punto 5.4 del Contrato puede extraerse que la documentación que el prestatario debe remitir al prestamista se envía a meros efectos de identificación de éste último. Pese a todo, en el apartado de *“Preguntas frecuentes”* de la página web parece dejar entreabierto la posibilidad de que el prestamista requiera al prestatario para aportar más documentación (*“nosotros te contactaremos si fuera necesario aportar documentación adicional”*).

- Debe valorarse que, según la información recogida en la página web, la “Fecha de vencimiento” del préstamo proporcionada en el simulador de crédito se calcula en función de los días seleccionados para el plazo de devolución desde el momento en que se solicita, por lo que puede entenderse que el otorgamiento del crédito se produce de forma casi inmediata. No puede considerarse, por tanto, que se haga realmente efectiva la obligación del prestamista de evaluar la solvencia del prestatario, recogida en el artículo 14 de la Ley 16/2011, de 24 de junio.

*La TAE (Tasa Anual Equivalente) representa el 2.332,95% calculado sobre el importe solicitado y teniendo en cuenta que el plazo de devolución es de 30 días.

- El artículo 34.1 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, considera como muy grave el incumplimiento de dicha obligación con la posibilidad de ser calificadas como muy graves por las administraciones públicas competentes teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 50 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre.
- Presentada la solicitud del crédito, el prestamista comunica al prestatario sobre la aceptación o el rechazo del otorgamiento del crédito (en el plazo de cinco días). En caso de que resulte aprobado, se le debe desembolsar al prestatario en el plazo máximo de tres días. En caso de que el préstamo resulte denegado debido a la valoración negativa de la solvencia del prestatario, éste último será informado sobre los resultados de la verificación y la base de datos consultada.
 - Pese a que contractualmente el prestatario se compromete a desembolsar el préstamo en el plazo de tres días, el plazo de desembolso no se corresponde con los eslóganes publicitarios empleados por la empresa (“... en tu cuenta hoy mismo!”).
 - Ésta es una de las pocas empresas que reconoce al consumidor el derecho de ser informado sobre los motivos de denegación del préstamo, pese a que este derecho se encuentra recogido en el artículo 15.2 Ley 16/2011, de 24 de junio.
- Perfección del contrato: no se hace referencia a la existencia de requisito alguno necesario para que el contrato se entienda celebrado (por ejemplo, el envío de un SMS expresando su aceptación, como requieren otras empresas), por lo que puede sobreentenderse celebrado en el momento en que el prestamista comunica al prestatario la aceptación del crédito.
 - Todo ello, sin perjuicio de que se cumplen los requisitos legales de información precontractual (modelo normalizado) y que, en todo caso, en el supuesto de que el prestatario no le facilite al prestamista los

datos solicitados en el plazo de los catorce días siguientes a la solicitud del préstamo, se entiende que el primero ha renunciado a su solicitud.

- Duración del contrato: indefinida, con la posibilidad de que el prestatario pueda ponerle fin al contrato previa notificación con antelación mínima de treinta días y que el prestamista pueda hacerlo con antelación de sesenta.
 - o Se cumplen los requisitos legales previstos en el artículo 27 de la Ley 16/2011, de 24 de junio.
- Modificación del contrato: se estipula contractualmente que deberá hacerse por escrito y se estima debidamente efectuada una vez entregada a las direcciones de las partes.
 - o De forma implícita se está reconociendo el derecho del prestamista a modificar unilateralmente las condiciones del contrato.
 - o Debe ser considerada ésta como una cláusula abusiva, al vincular el contrato a la voluntad del empresario (artículo 85.3 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre).
 - o De cualquier modo, en caso de que se produzca la modificación del coste total del crédito hecha unilateralmente por el empresario, podrá considerarse como nulo (artículo 5 de la Ley 16/2011, de 24 de junio), en virtud del artículo 22 de la misma ley, que dispone que *“el coste total del crédito no podrá ser modificado en perjuicio del consumidor, a no ser que esté previsto en acuerdo mutuo de las partes formalizado por escrito”*, lo que hace necesario que exista un expreso acuerdo entre las partes para que puedan modificarse las condiciones contractuales pactadas.
- Facturación: antes de la fecha de vencimiento del préstamo, el prestamista emite factura y la envía vía email al prestatario, a meros efectos informativos. La falta de emisión de dicha factura no exime de la obligación de abonar las cantidades debidas a la fecha de vencimiento. En la fecha de vencimiento o en cualquier momento posterior, el prestamista emitirá factura y procederá al cobro de los importes adeudados.
- Medios de pago: mediante tarjeta de crédito o débito, cargo en la cuenta del prestatario, transferencia bancaria desde la cuenta del prestatario o transferencia mediante cualquier plataforma de pago admitida por el prestamista en su web. En caso de transferencia bancaria al prestamista, el prestatario debe identificar el pago incluyendo los siguientes datos: nombre completo, DNI y número de referencia del préstamo. En caso de que no pueda identificarse el pago por la falta de esta información, no se considerarán abonados los importes mientras no sea identificado adecuadamente.
 - o En caso de que el prestamista no emita factura informativa, difícilmente podrá identificarse el pago, a menos que la referencia del préstamo se le facilite en algún otro momento.

- No se informa sobre la posibilidad de tener que abonar penalización por mora como consecuencia de ello.
- En todo caso, la cláusula 5.8 puede considerarse como abusiva en virtud del artículo 85.7 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, ya que supone “*la supeditación a una condición cuya realización dependa únicamente de la voluntad del empresario para el cumplimiento de las prestaciones, cuando al consumidor y usuario se le haya exigido un compromiso firme*”.
- Imputación de los pagos: si el importe satisfecho no cubre la totalidad de las cantidades adeudadas, las cantidades abonadas se asignan a 1) otros costes, 2) costes procesales por la reclamación de devolución del préstamo, 3) penalizaciones, 4) comisiones y 5) importe del préstamo.
 - Como puede apreciarse, la empresa persigue el cobro de todos los gastos que pudieran originarse por la concesión del préstamo y, finalmente, imputar las cantidades entregadas a las comisiones y al importe del préstamo, con intención de que, en caso de que el consumidor no pueda hacer frente al pago de todas las cantidades, el importe del préstamo siga generando comisiones para la empresa.
 - Dicha cláusula contraviene la regulación general contenida en el Código Civil. En virtud de su artículo 1.172, la elección del orden en que deben aplicarse los pagos le corresponde al deudor, de forma que dicha cláusula es *contra legem*, teniendo en cuenta que las Condiciones Generales no han sido negociadas.
 - En el contrato, además se especifica que el interés del préstamo es del 0%, por lo que no resulta de aplicación el artículo 1.173 CC. En cualquier caso, la mayor parte de las empresas que ofrecen estos productos utilizan conceptos como “*comisiones*” o “*gastos*”, de modo que los importes que se generan son por conceptos o criterios distintos del interés.
 - En cualquier caso, debe considerarse cláusula abusiva en virtud del artículo 85 y 86.7 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre.
- COMISIONES:
 - La comisión aplicable es el porcentaje del número de días que se le concede al prestatario como plazo de devolución (ej.: plazo de devolución de siete días – comisión del 7%).
 - En el contrato se informa de que el interés del préstamo es del 0% y no es así realmente, ya que en las “*comisiones*” que deben abonarse al prestamista se incluyen los intereses aplicables (realmente, el consumidor se encuentra ante intereses remuneratorios del capital prestado).

- En el supuesto de que se contratara un préstamo por importe de 300 euros a devolver en un plazo de treinta días, la TAE aplicable sería del 2.333,95 %.
- Dichos intereses deben considerarse como abusivos y, atendiendo a las circunstancias concretas del prestatario (su situación angustiosa, su inexperiencia o su limitación mental), podrían ser considerados como usureros, en la medida en que son notablemente superiores al interés normal del dinero, desproporcionados y contrarios a los principios de buena fe y justo equilibrio entre los derechos y las obligaciones de las partes. Todo ello, teniendo en cuenta que el interés legal del dinero es del 3,50% anual en 2015.
- PENALIZACIONES:
 - Por mora del deudor: consiste en la aplicación de un interés de demora equivalente al interés legal.
- Otros gastos que debe afrontar el prestatario:
 - Prórroga del préstamo: genera una comisión, cuya cuantía se corresponde con el porcentaje del número de días que se le concede al prestatario como plazo de devolución (ej.: plazo de devolución de siete días – comisión del 7%). Para poder beneficiarse de dicha prórroga deben haberse abonado previamente las comisiones del apartado anterior. El plazo de prórroga será el mismo que el del plazo de pago original.
 - No se limita el número de veces que podrá prorrogarse el préstamo, aunque sí se impone la obligación de que, a partir de la cuarta, prestamista y prestatario negocien las condiciones de las nuevas prórrogas.
 - Costes derivados de la falta de ejecución de las operaciones de pago (devoluciones de los pagos): en caso de que las órdenes de cobro cargadas sobre tarjetas o cuenta bancaria sean devueltas, puede el prestamista reclamar al prestatario dichos importes.
 - El artículo 1274 del Código Civil define la causa de un contrato remuneratorio como *“el servicio o beneficio que se remunera”*. Dicha comisión debe responder, por tanto, a un servicio prestado o gastos habidos, de modo que su abono debe tener una causa como elemento contractual esencial. Caso de no prestarse servicio alguno o no suponga gasto real, dicha comisión debe considerarse como nula por carecer de causa.
 - Además, ésta puede ser considerada como abusiva en virtud del artículo 82 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, en la medida en que vulnera los principios de buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes.

- Notificaciones de reclamaciones de pago: puede reclamarse la mayor cantidad entre el 7% del importe del préstamo pendiente y 10 euros, con un mínimo de 10 y un máximo de 50 euros. Se podrán efectuar dichas notificaciones tres veces: transcurridos siete días desde el vencimiento del préstamo, transcurridos veinticinco días y transcurridos cincuenta y cinco días.
 - Debe tenerse presente que las notificaciones pueden efectuarse mediante correo electrónico, SMS, correo certificado o cualquier otro medio que deje constancia por escrito, por lo que puede considerarse que suponen una carga desproporcionada para el consumidor si se tiene en cuenta que la mayoría de los medios de notificación son gratuitos.
 - Es ésta una condición general no negociada de manera efectiva, redactada e impuesta por el prestamista, por lo que debe considerarse como abusiva en virtud del artículo 80.1.c) y 85.6 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre.
- Costes de litigio: en caso de que el prestamista solicite judicialmente la devolución del préstamo, dichos costes deberán ser abonados por el prestatario.
 - Las costas derivadas de procesos civiles deben ajustarse a la regulación contenida en los artículos 394 y ss. y 241 y ss. de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil. Dicha cláusula, por tanto, debe ser considerada como abusiva en virtud del artículo 86.7 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, en la medida en que pretende limitar los derechos legalmente reconocidos a consumidores y usuarios.
- Derecho de desistimiento: dentro de los catorce días siguientes a la fecha en que se ponga el crédito a disposición del prestatario, sin que tenga éste que pagar comisión o coste alguno.
- Reembolso anticipado: reconoce el derecho del prestatario de abonar total o parcialmente las cantidades adeudadas al prestamista. Impone la obligación al prestatario de informar al prestamista con antelación del importe reembolsado y de la fecha de pago.
 - No se informa de la posibilidad de beneficiarse de la reducción de las comisiones aplicables en proporción al plazo de pago que no haya transcurrido. El consumidor debe ser informado expresamente sobre la reducción en el coste total del crédito, en virtud del artículo 30, 10.3.p) y 16.2.r) de la Ley 16/2011, de 24 de junio.
 - Cualquier limitación del derecho de reembolso anticipado debe considerarse como nula por tratarse de un derecho indisponible, de manera que la obligación de informar con antelación al prestamista debe considerarse como tal.

9. Zaimo

- Dirección web: www.zaimo.es.
- Datos de la empresa:
 - o Nombre: KREDITECH SPAIN, S.L.
 - o C.I.F.: B-65895252.
 - o Domicilio social: Paseo de la Castellana 114, Esc.1-6º, Madrid (C.P. 28046).
- Cuantía de los préstamos: entre 500 y 5000 euros, a pagar entre 3 y 36 cuotas.
- Duración de los préstamos: entre 3 y 36 meses (punto 9.1 de las Condiciones Generales).
- Se publicita con el eslogan *“Hasta 5000 € con las mejores condiciones de devolución”*. *“Dinero rápido sin gastos ocultos”* o *“Préstamos online hechos a tu medida”*.
- La página web incluye apartados denominados *“Responsabilidad”* o *“Las 10 reglas Zaimo”*, en los que se incluye alguna información puntal sobre determinados derechos concretos del prestatario en los contratos de crédito, ligada a información publicitaria orientada a reforzar la imagen social corporativa de la empresa.
 - o Además, se incluyen comentarios de supuestos consumidores de su producto incitando a la contratación y publicaciones de prensa.
- Información sobre los riesgos: en ningún lugar se advierte al prestatario sobre los riesgos que pueden derivarse de la contratación del producto financiero en cuestión, información que debe suministrarse en virtud del artículo 7.1.2).c) de la Ley 22/2007, de 11 de julio. Este artículo dispone que *“el proveedor del servicio financiero deberá suministrar al consumidor, con tiempo suficiente y antes de que éste asuma cualquier obligación derivada de la oferta o del contrato a distancia, al menos [...] una advertencia que indique que el servicio financiero está relacionado con instrumentos que implican riesgos especiales, tales como [...] que el precio del servicio se incremente de manera significativa, ya deriven de sus características específicas o de las operaciones que se vayan a ejecutar”*.
- Información precontractual: no ha podido tenerse acceso al modelo normalizado europeo de información previa, si bien se desconoce si la entrega de éste se hace realmente efectiva y atendiendo a los requisitos establecidos por la Ley 16/2011, de 24 de junio, esto es, con suficiente antelación, antes de que el consumidor asuma cualquier obligación y con el objetivo de que éste pueda comparar las diversas ofertas. Como se indica durante el proceso de simulación de solicitud de crédito no se ha producido la entrega de dicho documento, si bien cabe matizar que éste se ha visto suspendido ante la necesidad de confirmar la identidad del solicitante a través del servicio *“KontoConnect”*, que requiere del inicio de sesión con cuenta bancaria *online*.

- Conviene matizar que en el punto 1.VII de las Condiciones Generales se define como *“oferta de préstamo”* a *“la información precontractual referente a las diferentes alternativas que el prestamista ofrece al prestatario, basadas en sus características y en la solicitud del préstamo”*, así como en el punto 5.4 de las Condiciones Generales se utiliza *“oferta comercial”* para referirse al intercambio de mensajes de datos entre las partes. Parece extraerse de la lectura literal de dichas cláusulas que el prestamista entiende que está facilitando al prestatario la información previa, cuya obligación viene impuesta por Ley, al facilitarle a este mediante intercambio de mensajes información relacionada con las condiciones del contrato de préstamo.
- En todo caso, resulta procedente indicar que en virtud del artículo 10 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, el prestamista tiene la obligación de entregar al prestatario el modelo normalizado europeo de información precontractual. La finalidad es que éste pueda *“comparar las diversas ofertas y adoptar una decisión informada sobre la suscripción de un contrato de crédito”*. En caso de que no se efectúe dicha entrega, el artículo 7.2 de la misma Ley lo sanciona con la anulabilidad del contrato.
- Información contractual: las Condiciones Generales, además de encontrarse en la página web, son remitidas mediante correo electrónico junto con las Condiciones Particulares tras la decisión del préstamo que apruebe el prestamista (segundo párrafo del punto 2.2 de las Condiciones Generales). Además, en el punto 1.XVIII de las Condiciones Generales se informa que las Condiciones Particulares serán puestas a disposición del prestatario de forma previa a la aceptación y celebración del contrato. En este sentido, se especifica que cuando la solicitud haya sido aprobada, el prestamista informará sobre las Condiciones Particulares y otras ofertas de préstamo.
 - Puede considerarse, por tanto, que el prestamista cumple los requisitos previstos en el artículo 9.1 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, en la medida en que remite al prestatario dichas condiciones mediante soporte duradero y con la suficiente antelación a la celebración del contrato.
- Días hábiles: día distinto de sábado y domingo considerado laborable según el calendario laboral aprobado por el gobierno de la Comunidad Autónoma de Cataluña.
 - Debe considerarse como cláusula abusiva por aplicación analógica del artículo 90.2 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, que señala como abusivas las cláusulas que establezcan *“la previsión de pactos de sumisión expresa a Juez o Tribunal distinto del que corresponda al domicilio del consumidor y usuario”*.
- Medio utilizado para la solicitud del préstamo: mediante formulario recogido en la página web del prestamista.

- Declaraciones de solvencia: el prestatario declara que no tiene pagos o deudas pendientes con terceros que puedan afectar al pago del préstamo y los honorarios, que no es parte en un proceso judicial que pueda afectar a su solvencia económica (punto 5.6 de las Condiciones Generales) y que ha leído, entendido y acepta las Condiciones Generales y Particulares del contrato (punto 6.3.a de las Condiciones Generales).
 - o Producen la inversión de la carga de la prueba en relación con la obligación de solvencia del prestatario, atribuida al prestamista de forma expresa en el artículo 14.1 de la Ley 16/2011, de 24 de junio. En cualquier caso, debe ser considerada como cláusula abusiva en virtud del artículo 88.2 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre (*“la imposición de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor y usuario en los casos en que debería corresponder a la otra parte contratante”*).
 - o El consumidor debe tener en cuenta que la inclusión de dichas declaraciones pueden producir determinadas consecuencias, entre otras, la rescisión del contrato de parte del prestamista (según lo dispuesto en los artículos 1.290 y ss. del Código Civil), y la posibilidad de que puedan reclamarse indemnizaciones por daños y perjuicios ocasionados (en virtud de los artículos 1.101 y ss. del Código Civil).
- Evaluación de solvencia: el solicitante debe aportar copia de su D.N.I. o N.I.E. Con todo, el prestamista se reserva el derecho de requerir al prestatario cualquier documentación necesaria para evaluar su solvencia económica (punto 5.10 de las Condiciones Generales) y se informa de que llevará a cabo las comprobaciones de ficheros para evaluarla (párrafo tercero del punto 14.3 de las Condiciones Generales). En el apartado *“Preguntas más frecuentes”* se informa al prestatario que el sistema de la empresa, *“totalmente automatizado analiza la solicitud unos minutos después de su finalización”*.
 - o No puede considerarse que, efectivamente, el prestamista evalúe la solvencia del prestatario conforme a lo establecido en el artículo 14 de la Ley 16/2011, de 24 de junio.
 - o El artículo 34.1 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, considera como muy grave el incumplimiento de dicha obligación, con la posibilidad de ser calificadas como muy graves por las administraciones públicas competentes teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 50 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre.
- Perfección/celebración del contrato: se produce mediante la prestación de su consentimiento e intención inequívoca de contratar, empleando para ello la firma electrónica del Contrato de Condiciones Particulares puesto a disposición del prestatario en el área de usuario.
- Plazo que tiene el prestatario para prestar su consentimiento: catorce días hábiles desde el día siguiente en que reciba la aprobación de su solicitud (punto 6.1 de las Condiciones Generales).

- El tiempo otorgado por el prestamista para que el prestatario preste su consentimiento se corresponde con el previsto legalmente para ejercer la oferta vinculante contemplada en el artículo 8 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, en los casos en los que el solicitante del crédito requiriese al prestamista el correspondiente documento en el que se recojan todas las condiciones del préstamo, que deberán ser mantenidas durante el plazo señalado. Todo ello pese a que dicha oferta vinculante está sometida a las mismas condiciones formales que la información precontractual, de forma que debe ser entregada en el modelo normalizado europeo y, en todo caso, en papel o en cualquier otro soporte duradero (artículo 10.2 de la Ley 16/2011, de 24 de junio).
- Medios de pago: el pago de las cantidades adeudadas se efectúa mediante el cargo de dichas cantidades en la tarjeta de débito del prestatario, salvo que el prestamista ponga a su disposición otros medios alternativos de pago (punto 9.3 de las Condiciones Generales).
- Imputación de pagos: las cantidades percibidas por el prestamista se imputan en el siguiente orden 1) costes de recuperación de la deuda, 2) pago de los intereses pactados devengados, 3) la deuda principal y 4) los intereses de demora devengados (punto 10.3 de las Condiciones Generales).
 - A través de dicha cláusula, el prestamista persigue que, de las cantidades recibidas del prestatario, se asegure el cobro de otras cantidades distintas del capital principal y de los intereses derivados del préstamo, generando éste nuevos gastos e intereses.
 - Dicha cláusula contraviene la regulación general contenida en el Código Civil. En virtud de su artículo 1.172, la elección del orden en que deben aplicarse los pagos le corresponde al deudor, de forma que dicha cláusula es *contra legem*.
 - En cualquier caso, el consumidor se encuentra ante una cláusula no negociada individualmente que debe considerarse cláusula abusiva en virtud del artículo 85 (“la privación o restricción al consumidor y usuario de las facultades de compensación de créditos, retención o consignación”) y 86.7 (“la imposición de cualquier otra renuncia o limitación de los derechos del consumidor y usuario”) del RDL 1/2007, de 16 de noviembre.
 - Además, dicha cláusula es también contraria a los principios de buena fe y justo equilibrio, establecidos en el artículo 80.1.c) del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, en la medida en que genera un desequilibrio entre las partes, pudiendo perjudicarse de manera no equitativa los intereses del consumidor.
- Cesión del contrato: el punto 10.5 de las Condiciones Generales reconoce el derecho del prestamista de ceder su posición contractual a un tercero que asuma los derechos del mismo (también lo hace el punto 15.2 de dichas

Condiciones Generales). En cambio, restringe la posibilidad de que el prestatario ceda su posición contractual.

- Debe precisarse que, en todo caso, el prestamista deberá informar al prestatario sobre la cesión del contrato o la cesión de los derechos del prestamista derivados del contrato de crédito, excepto cuando el prestamista original, de acuerdo con el nuevo titular, siga prestando los servicios relativos al crédito al consumo (artículo 31.2 Ley 16/2011, de 24 de junio).
 - Dicha cláusula debe considerarse como abusiva, en virtud de lo establecido en el artículo 87 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, que dispone que *“son abusivas las cláusulas que determinen la falta de reciprocidad en el contrato, contraria a la buena fe, en perjuicio del consumidor y usuario”*. En la medida en que permite al prestamista ceder su posición contractual pero no otorga tal posibilidad al prestatario, se produce un desequilibrio entre los derechos de las partes soportado por el consumidor, el cual no está obligado en virtud del Artículo 80.1.c TRLGDCU.
- HONORARIOS.
- No pueden ser considerados como tales en la medida en que, realmente, el consumidor se encuentra ante intereses remuneratorios del capital prestado.
 - No se ha tenido acceso al modelo normalizado europeo de información previa que, en todo caso, debe incluir información sobre la TAE y un ejemplo representativo que tenga en cuenta las preferencias manifestadas por el consumidor como, por ejemplo, la duración y el importe total preferido.
 - En caso de que no se efectúe la entrega de dicho modelo normalizado europeo, el artículo 7.2 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, lo sanciona con la anulabilidad del contrato
- PENALIZACIONES.
- Por mora del deudor: relativa al número de días de demora, calculada sobre la cantidad prestada (punto 10.1 de las Condiciones Generales).
 - 6 días = 2%.
 - 20 días = 5%.
 - 30 días = 13%.
- Debe tenerse en consideración que distintas audiencias provinciales vienen apreciando que pueden considerarse como abusivas las cláusulas que fijan intereses moratorios superiores a 2,5 veces el interés legal del dinero (esto es, el 3,50% anual).
- Otros gastos que debe soportar el prestatario:

- Por aportación de información falsa: compensación al prestamista por los costes que éste asuma.
 - Dicha cláusula debe considerarse abusiva en virtud del artículo 82 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, en la medida en que vincula el contrato a la voluntad del empresario e impone al consumidor la carga de la prueba en su perjuicio, en virtud del artículo 88.2 del mismo cuerpo legal. Debe valorarse que el artículo 14 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, establece la obligación del prestamista de evaluar la solvencia del consumidor y, como se ha señalado anteriormente, en el apartado de *“Preguntas más frecuentes”* de la web del prestamista se informa que el sistema de la empresa, *“totalmente automatizado analiza la solicitud unos minutos después de su finalización”*.
- Derecho de desistimiento: el prestatario declara que ha sido informado sobre su derecho de desistimiento. Se reconoce el derecho del prestatario de desistir del contrato sin proveer razones ni incurrir en penalizaciones en un término máximo de 14 días naturales, contados a partir de la fecha de suscripción del contrato. Se establece que no podrá ejercerse tal derecho en caso de que se hayan ejecutado en su totalidad todas las obligaciones pactadas en las Condiciones Generales y Particulares a petición del prestatario. En caso de que éste ejerza su derecho de desistimiento, deberá pagar el capital y el interés acumulado sobre el mismo entre la fecha de disposición del préstamo y la fecha de reembolso del capital.
 - El derecho de desistimiento debe entenderse como una facultad del prestatario de finalizar una relación contractual perfeccionada y vigente, sometida a un plazo de caducidad de catorce días naturales. Durante este plazo se le otorga la oportunidad al prestatario de recapacitar o madurar el consentimiento otorgado, sin que pueda limitarse de modo alguno.
 - En este sentido, la facultad de desistir, como derecho reconocido del prestatario, es irrenunciable, en virtud del artículo 5 de la Ley 16/2011, de 24 de junio. De cualquier modo, tal y como dispone dicho artículo en su apartado segundo *“la renuncia a los derechos reconocidos por esta Ley a los consumidores y los actos contrarios a la misma son nulos”*.
 - Dicha cláusula debe considerarse, por tanto, como abusiva en virtud del artículo 86.7 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, por imponer la renuncia o limitación de los derechos del prestatario.
- Reembolso anticipado: reconoce el derecho del prestatario de liquidar anticipadamente, de forma total o parcial y en cualquier momento, las obligaciones derivadas del contrato. De igual modo, reconoce el derecho a beneficiarse de una reducción en el coste del crédito, incluyendo intereses y los costes correspondientes al tiempo de duración del contrato que quede pendiente. Establece la obligación del prestatario de compensar con el 1% del

importe del préstamo si el periodo entre el reembolso anticipado y la terminación acordada es superior a un año, y del 0,5% en caso de que dicho periodo no supere el año.

- Debe considerarse que el derecho de reembolso anticipado se reconoce conforme a derecho, en la medida en que viene a recogerse casi de manera textual lo recogido en el artículo 30 de la Ley 16/2011, de 24 de junio.

10. Cofidis

- Dirección web: www.cofidis.es.
- Datos de la empresa:
 - o Nombre: Cofidis S.A. Sucursal en España.
 - o C.I.F.: W-0017686G.
 - o Domicilio social: Pl. de la Pau s/n, Edif.WTC AP1, Cornellà de Llobregat (Barcelona; C.P. 08940).
- La empresa es entidad financiera, supervisada por el Banco de España e inscrita en el Registro Oficial de Entidades del propio Banco de España, con el número 1543.
- Tipo de producto: préstamo personal. Dicho producto viene asociado a cuenta “Cuenta Permanente”, consistente en una línea de crédito con un importe limitado y puesto a disposición del prestamista mediante transferencia bancaria o tarjeta de crédito emitida por la empresa. Las cuotas mensuales de ambos productos se presentan al cobro de forma individualizada.
- Cuantía de los créditos ofrecidos:
 - o Préstamos: entre 500 € y 6.000€.
 - o Cuenta permanente: entre 300 euros y 12.000 euros. Dicho importe puede ser modificado de mutuo acuerdo por las partes mediante ampliaciones. Además, según se señala en el punto 1 de las “Condiciones Particulares de la Cuenta Permanente”, el importe inicial del crédito puede variar con respecto al importe pre-aceptado, que será confirmado en la carta posterior a la celebración del contrato que será remitida al prestatario.
- Duración del contrato:
 - o Del préstamo: se especifica en la solicitud del crédito (entre 12 y 41 meses).
 - o De la cuenta permanente: un año renovable tácitamente por períodos de un año. Puede ser rescindido en cualquier momento por el prestamista y la empresa podrá rescindirlo con comunicación previa de dos meses.
- Se publicita con los eslóganes “*Tus proyectos tienen crédito*”, “*Rápido, Sencillo y sin grandes papeleos*”, “*En menos de 24 horas y sin cambiar de banco*”, “*Totalmente a distancia y sin moverse de casa*” y “*Máxima flexibilidad con garantías*”, entre otros.
 - o Destaca la presencia frecuente de mensajes que incitan a la inversión y que destacan las garantías ofrecidas por la empresa. Incluso, ésta recoge en un apartado específico opiniones de los usuarios respecto de los servicios prestados.

- En la página web se incluye un apartado denominado “*Responsabilidad Social*” en el que se hace referencia a los valores éticos de la empresa, así como a la transparencia, confianza y la autonomía de la entidad financiera. Además, destaca su apoyo a organizaciones sociales y el apoyo a “*los derechos humanos y la diversidad en todas sus formas*”.
- Información precontractual: se recoge en el modelo normalizado europeo (apartado “*Inf. previa a la contratación*”, al pie de la página). De igual modo, con la solicitud del crédito se procede a la entrega del modelo normalizado europeo de información precontractual, elaborado con información individualizada y con información relativa a los dos tipos de producto ofrecidos. Dicho documento se remite en formato papel al prestatario antes de que proceda a la firma del contrato de crédito. En éste se recogen todos aquellos aspectos sobre los que el consumidor debe ser informado, de acuerdo con el Anexo II de la Ley 16/2011, de 24 de junio.
- Información contractual: con la solicitud del crédito se lleva a cabo la entrega de las Condiciones Generales y las Condiciones Particulares del contrato. Dichas condiciones son remitidas, además, en formato papel para su firma y envío al prestamista.
- Medio utilizado para la solicitud del producto: el prestatario formula su solicitud de crédito mediante un formulario web. Superada una fase de pre-aceptación, éste puede descargar el contrato (que constituirá, además, con anterioridad a la concesión del préstamo la oferta vinculante sujeta a la obligación de solvencia del prestatario), firmarlo, acompañarlo de toda la documentación y remitirlo a la dirección del prestamista. Pese a todo, dicha información es entregada al prestatario en formato papel para facilitar su firma y envío al prestatario.
- Evaluación de solvencia: el prestatario debe remitir al prestamista, además de la documentación relativa a su identificación e información bancaria, información relacionada con la justificación de sus ingresos.
- Perfección del contrato: el préstamo se perfecciona por el ingreso del préstamo en la cuenta del prestatario. En lo que respecta a la tarjeta de crédito, su uso implica la aceptación de las condiciones contractuales.
- Plazo que tiene el prestatario para prestar su consentimiento: el plazo de caducidad de la oferta comercial recibida por el prestatario se especifica en la solicitud de crédito que debe remitir al prestamista. En la solicitud de crédito simulada por FACUA el plazo es de dos meses desde la solicitud. En el punto 14 de las Condiciones Generales se indica que dicho plazo será válido salvo modificación de las Condiciones Generales por la empresa.
 - o Debe tenerse en cuenta que el único plazo legal contemplado en este sentido es el establecido en artículo 8 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, respecto del documento que constituye la oferta vinculante que, de solicitarse por el prestatario, deberá conservarse durante un plazo mínimo de catorce días naturales desde su entrega.

- Modificación del contrato.
 - o La empresa puede modificar cualquiera de las condiciones del contrato, comunicándolo previamente y de manera individual a sus clientes con, al menos, dos meses de antelación de su entrada en vigor. En caso de que el prestatario no esté interesado en la aplicación de las nuevas condiciones, debe notificárselo a la empresa antes de dicha entrada en vigor, resultando aplicables a todos aquellos clientes que no hayan notificado su disconformidad. En caso de que se notifique la disconformidad, el contrato seguirá rigiéndose por las anteriores condiciones generales.
 - Dicha cláusula debe considerarse abusiva en virtud del artículo 85.9 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre. Esta norma señala como tales a aquellas *“que determinen la exclusión o limitación de la obligación del empresario de respetar los acuerdos o compromisos adquiridos por sus mandatarios o representantes o supeditar sus compromisos al cumplimiento de determinadas formalidades”*, a la misma vez que el artículo 88.2 del mismo cuerpo legal señala como tales aquellas que impongan *“la carga de la prueba en perjuicio del consumidor y usuario en los casos en que debería corresponder a la otra parte contratante”*.
 - En todo caso el artículo 89.5 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, señala como abusivas las cláusulas que prevean *“los incrementos de precio por servicios accesorios, financiación, aplazamientos, recargos, indemnización o penalizaciones que no correspondan a prestaciones adicionales susceptibles de ser aceptados o rechazados en cada caso expresados con la debida claridad o separación”*.
- Medios de pago: domiciliación bancaria en la cuenta del prestatario con vencimientos mensuales. Las cuotas mensuales de ambos productos (préstamo y cuenta permanente) se presentan al cobro de forma individualizada.
- Imputación de pagos: cualquier cantidad adeudada y recuperada del prestatario se imputará en el siguiente orden 1) satisfacción de intereses, 2) comisiones y gastos ocasionados, 3) penalizaciones y 4) reembolso del capital adeudado.
 - o A través de dicha cláusula, el prestamista persigue que de las cantidades recibidas del prestatario se asegure el cobro de otras cantidades distintas del capital principal y de los intereses derivados del préstamo, generando éste nuevos gastos e intereses.
 - o Dicha cláusula contraviene la regulación general contenida en el Código Civil. En virtud de su artículo 1.172, la elección del orden en que deben aplicarse los pagos le corresponde al deudor, de forma que dicha cláusula es *contra legem*, teniendo en cuenta que las Condiciones Generales no han sido negociadas.

- En cualquier caso, debe considerarse cláusula abusiva en virtud del artículo 85 y 86.7 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre.
- Además, dicha cláusula es también contraria a los principios de buena fe y justo equilibrio, establecidos en el artículo 80.1.c) del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, en la medida en que genera un desequilibrio entre las partes, pudiendo perjudicarse de manera no equitativa los intereses del consumidor.
- Cesión de los contratos: el prestatario autoriza contractualmente la cesión del crédito de la empresa a un tercero, así como los derechos derivados del contrato. El cesionario asumirá todos los derechos y obligaciones del mismo. La empresa deberá informar al prestatario de dicha cesión.
 - Se ajusta a los requisitos establecidos en el artículo 31 de la Ley 16/2011, de 24 de junio.
- INTERESES:
 - Del préstamo:
 - En el documento que resume la solicitud del crédito se especifica el tipo deudor aplicable. Además, en el punto 1.2 de las *“Condiciones Generales del Préstamo Mercantil”* se informa que el tipo deudor anual que resulta aplicable es el que se especifica en el documento al que anteriormente se ha hecho referencia. Los intereses se devengan mensualmente, debiendo abonarse en la primera mensualidad la parte proporcional de los días transcurridos hasta la primera fecha de vencimiento de dichos intereses.
 - En caso de que se contratara un préstamo por importe de 4.000 euros a devolver en un plazo de doce cuotas, la TAE aplicable sería del 24,51%.
 - Pese a que deben valorarse las circunstancias económicas y patrimoniales concretas que conllevaron la contratación del crédito, puede comprobarse que el interés contratado es *“notablemente superior al normal del dinero”* y *“manifiestamente desproporcionado con las circunstancias del caso”*, si se toma como referencia el interés legal del dinero (para el año 2015, del 3,50% anual). Además, contraviene a los principios de buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes y, en todo caso, no existe proporcionalidad alguna entre el riesgo asumido por el prestamista y la contraprestación impuesta al prestatario. Deben ser considerados, por tanto, como abusivos y en función de las circunstancias concretas del prestatario, los intereses podrían ser considerados como usureros.

- Por aplazamiento de los pagos: pese a que se informa de que la empresa puede acordar el aplazamiento de pago de algunos de los recibos mensuales y que puede generar intereses, no se especifica la cuantía de los intereses que en su caso, pudieran resultar aplicables.
 - El artículo 22.1 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, establece que *“el coste total del crédito no podrá ser modificado en perjuicio del consumidor, a no ser que esté previsto en acuerdo mutuo de las partes formalizado por escrito”*. Por tanto, para poder aplicarse debería acordarse por las partes en el contrato y, en todo caso, debería incluirse información relativa a la cuantía de dichos intereses.
- De la cuenta permanente:
 - Se devengan diariamente y se liquidan mensualmente.
 - Varía en función del saldo pendiente, conforme a tres tramos:
 - Hasta 6.000 euros -> tipo deudor anual del 22,12%.
 - >6.000 euros y hasta 9.000 euros -> tipo deudor anual del 15,76%.
 - >9.000 euros -> tipo deudor anual de 10,44%.
- COMISIONES:
 - Por disposición de efectivo en cajeros automáticos: 2% del importe, con un mínimo de 2 euros.
 - A efectos informativos debe precisarse que, en caso de que utilicen cajeros de otras entidades financieras y le cobren otra comisión, la comisión que cobre ésta última es ilegal por el pago por duplicado por un mismo servicio, en virtud del artículo 12 del Real Decreto-ley 8/2014, de 4 de julio, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia. Esta norma establece que *“los beneficiarios de las operaciones de pago en las que las tasas de intercambio han quedado limitadas (...) no podrán exigir al ordenante el pago de gastos o cuotas adicionales por la utilización de la tarjeta de débito o de crédito”*.
 - De apertura: 3% del importe del préstamo, a pagar en el momento de la concesión (aplicable en aquellos casos en los que se especifique en el documento que resume la solicitud del crédito (denominado *“Anverso”* por la empresa).
 - Comisión de devolución por impago: 20 euros una sola vez por cada cuota impagada y reclamada, independientemente de las veces que dicha cuota se presente al cobro.

- Dicha comisión debe considerarse como abusiva en virtud del artículo 82 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, en la medida en que el consumidor se encuentra ante una estipulación no negociada individualmente que, contra las exigencias de buena fe, causa un desequilibrio contractual en perjuicio del consumidor.
 - Además, el artículo 3.1 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, dispone que *“sólo podrán percibirse comisiones o repercutirse gastos por servicios solicitados en firme o aceptados expresamente por un cliente y siempre que respondan a servicios efectivamente prestados o gastos habidos”*.
- PENALIZACIONES:
- Cláusula penal por falta de pago de dos o más mensualidades: la empresa puede considerar vencida toda la obligación y exigir el reembolso inmediato del capital pendiente de amortizar, el capital vencido y no pagado, intereses vencidos y no pagados, comisiones de devolución, penalizaciones o indemnizaciones y gastos ocasionados. Además, puede exigir un importe de hasta un 8% del capital pendiente de amortización por daños y perjuicios causados.
 - En lo que respecta a la posibilidad de que pudiera exigirse indemnización por daños y perjuicios causados, debe matizarse que dicha estipulación debe considerarse como abusiva en la medida en que el usuario se encuentra ante una cláusula que no se ha negociado individualmente y produce un desequilibrio injusto entre los derechos y obligaciones de las partes, en contra de las exigencias de buena fe (artículo 82.1 del RDL 1/2007). Pese a que el Código Civil permite la reclamación de indemnización por los daños y perjuicios que se causen como consecuencia del incumplimiento de las partes, debe tenerse en cuenta que además, resulta aplicable el Derecho de Consumo que, en última instancia, persigue equilibrar la posición de desigualdad existente entre consumidores y usuarios y empresas oferentes de servicios. Al respecto, no se incluye en las cláusulas tasación alguna que haga referencia a la indemnización a percibir por el consumidor en caso de incumplimiento del contrato de parte del empresario.
- Otros gastos que el prestatario debe asumir:
- En caso de extravío, sustracción o utilización no autorizada de la tarjeta, el titular de la misma debe notificarlo sin demoras indebidas a la empresa. Hasta dicha notificación, el titular soportará hasta un máximo de 150 euros de las pérdidas derivadas de operaciones de pago no autorizadas resultantes de la utilización de la tarjeta extraviada o sustraída.

- Se ajusta a derecho, conforme al artículo 32 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago.
- Derecho de desistimiento: se reconoce el derecho de desistir el contrato durante el plazo de catorce días sin indicación de motivos ni penalización alguna. En caso de que el prestatario ejercite tal derecho, deberá abonar el dinero recibido más la parte proporcional de los intereses devengados durante el periodo. Se informa además, que en caso de haberse contratado seguro accesorio y haberse desistido del contrato principal, se produce el desistimiento simultáneo de ambos contratos.
 - Se ajusta a lo establecido en el artículo 28 de la Ley 16/2011, de 24 de junio.
- Reembolso anticipado: en caso de reembolso parcial, se informa de que, en ningún caso, supondrán una reducción de la cuota mensual, aunque sí se reducirá el tiempo de amortización del préstamo (la empresa remite una nueva tabla de amortización al prestatario). De otro lado, el prestamista tiene derecho a una comisión del 1% (si el período restante entre el reembolso anticipado y la terminación acordada del contrato es superior a un año) o del 0,5% (si el mismo período no supera el año) del capital reembolsado anticipadamente. Dicha comisión se calcula sobre cada uno de los importes que sean reembolsados con anterioridad a las fechas de amortización pactadas y se liquidan de forma diaria.
 - Pese a que no se produzca la reducción de la cuota mensual, se ajusta a derecho si se tiene en cuenta que la reducción temporal de la amortización del préstamo implica la reducción del coste total del crédito al que se refiere el artículo 30.1 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, al disponer que *“el consumidor [...] tendrá derecho a una reducción del coste total del crédito que comprenda los intereses y costes, incluso si éstos hubieran sido ya pagados, correspondientes a la duración del contrato que quede por transcurrir”*.
 - En realidad, la comisión a la que se hace referencia en el punto 6 de las Condiciones Generales se corresponde con lo que el artículo 30 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, denomina *“compensación”*.
 - Debe precisarse que, según lo establecido en el artículo 30.3.b) de la misma Ley, *“no podrá reclamarse compensación alguna por reembolso anticipado en caso de posibilidad de descubierto”*. La propia Ley, en su artículo 4.1, matiza que *“se entiende que hay posibilidad de descubierto en aquel contrato de crédito explícito mediante el cual un prestamista pone a disposición de un consumidor fondos que superen el saldo en la cuenta a la vista del consumidor”*. Por tanto, debe matizarse que no cabe reclamar compensación alguna por los importes reembolsados anticipadamente de la cuenta permanente.
- Otra información de interés: la empresa no está adherida a la Junta Arbitral de Consumo.

11. Cetelem

- Dirección web: www.cetelem.es.
- Datos de la empresa:
 - o Nombre: BANCO CETELEM, S.A.
 - o C.I.F.: A-78650348.
 - o Domicilio social: C/ Retama 3, 3ª planta, Madrid (C.P. 28045).
- La empresa es entidad financiera, supervisada por el Banco de España e inscrita en el Registro Oficial de Entidades del propio Banco de España, con el número 0225.
- Cuantía de los préstamos: la empresa ofrece distintos tipos de préstamos en función de la necesidad de financiación del cliente (orientados a la compra de vehículo, reforma de hogar, viajes y ocio, gastos sanitarios, etc.). Además, ofrece la posibilidad de contratar un crédito a medida, por importe de hasta 60.000 euros.
- Duración de los préstamos: entre 3 y 96 meses.
- Se publicita con los eslóganes *“Solicite su crédito online SIN COMPROMISO. Tendrá respuesta en 2 minutos”*, *“Se merece unas vacaciones. Disfrute de su tiempo libre con Cetelem”*, *“Dese un capricho o solucione un imprevisto con un crédito a su medida”*, entre otros.
- Información precontractual: durante el proceso de simulación de solicitud del crédito, el prestamista muestra el modelo normalizado europeo de información previa. Durante dicho proceso no ha sido posible descargar la información facilitada a través de la web del prestamista en soporte duradero. Debe tenerse en cuenta que, según dispone el artículo 10.2 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, dicha información debe facilitarse en papel o en cualquier otro soporte duradero, a la vez que el artículo 7.2 sanciona el incumplimiento de dicho requisito con la anulabilidad del contrato. Pese a todo, debe señalarse que la información facilitada presenta las siguientes deficiencias:
 - o No se incluye un ejemplo representativo de la TAE.
 - o No se informa sobre las consecuencias derivadas de la falta de ejercicio del derecho de desistimiento.
- Información contractual: previamente a la solicitud del crédito, la empresa procede a informar al prestatario, en líneas generales, sobre el proceso de contratación. En este sentido, señala que la solicitud del crédito no es vinculante y el prestatario puede modificarla en cualquier momento hasta la firma del contrato, a la vez que dispone que dicha solicitud está sujeta a la correcta firma de los contratos y al envío y revisión de la documentación justificativa de los datos facilitados.
 - o La entrega de copia del contrato es obligatoria, según lo dispuesto en el artículo 16.1 de la Ley 16/2011, de 24 de junio.

- Debe matizarse que dichas condiciones contractuales deben ser entregadas al prestatario en soporte papel y otro soporte duradero que le resulte accesible, tal y como dispone el artículo 9.1 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, y el artículo 16 de la Ley 16/2011, de 24 de junio. En el análisis realizado FACUA se desconoce si la firma del contrato se realiza de forma electrónica o en soporte papel que debe remitir el prestamista junto con la documentación que se le solicita para la evaluación de su solvencia.
- Caso de que dichas condiciones no se entreguen en el soporte antes indicado, el artículo 9.4 de la Ley 22/2007, de 11 de julio y el artículo 21.1 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, lo sanciona con la anulabilidad del contrato.
- Medio utilizado para la solicitud del préstamo: el proceso de contratación se realiza mediante formulario recogido en la web del prestamista.
- Evaluación de solvencia: tras el envío de la solicitud del crédito, la empresa procede a evaluar la solvencia del prestatario y le informa al respecto sobre la viabilidad de su solicitud. El prestatario debe remitir a la empresa, además de documentación relativa a su identificación e información sobre su cuenta corriente bancaria, los correspondientes justificantes de ingresos, así como el justificante de su proyecto (factura proforma, presupuesto, albarán, etc.). Pese a ello, en la web del prestamista se informa de que el prestatario *“de forma inmediata recibirá una respuesta concreta sin ningún coste ni compromiso”*.
 - No puede considerarse, por tanto, que la obligación del prestamista de evaluar la solvencia del prestatario se ajuste a lo establecido en el artículo 14 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, teniendo en cuenta que, tal como se ha añadido anteriormente, la empresa se publicita indicando que el prestatario tendrá respuesta en apenas dos minutos.
 - El artículo 34.1 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, considera como muy grave el incumplimiento de dicha obligación, con la posibilidad de ser calificadas como muy graves por las administraciones públicas competentes teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 50 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre.
- La empresa reconoce el derecho de informar de forma inmediata y sin cargo del resultado de una consulta de una base de datos si se rechaza la solicitud de crédito sobre la base de una consulta.
 - Se reconoce expresamente el derecho recogido en el artículo 15.2 de la Ley 16/2011, de 24 de junio.
- Perfección del contrato: en la información inicial sobre el proceso de contratación se señala que hasta que el prestatario no firme el contrato de crédito, no habrá asumido ninguna obligación en relación con el mismo, de modo que puede sobreentenderse perfeccionado el contrato a partir de tal momento.
- Plazo que tiene el prestatario para prestar su consentimiento: se desconoce.

- COMISIONES:

- Intereses: tipo deudor fijo del 17,95%.
 - Deben ser considerados, por tanto, como abusivos y, en función de las circunstancias concretas del prestatario, podrían ser considerados como usureros en la medida en que el interés contratado es *“notablemente superior al normal del dinero”* y *“manifiestamente desproporcionado con las circunstancias del caso”*, además de contravenir a los principios de buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes. Todo ello si se toma como referencia el interés legal del dinero (para el año 2015, del 3,50% anual).
- Por solicitud de copias de cuadros de amortización y certificados a petición del cliente: 30 euros por cada envío.
 - Debe tenerse presente que el artículo 3.1 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, dispone que *“sólo podrán percibirse comisiones o repercutirse gastos por servicios solicitados en firme o aceptados expresamente por un cliente y siempre que respondan a servicios efectivamente prestados o gastos habidos”*.
 - Además, el artículo 8 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, y la norma undécima de la Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos, hacen referencia al deber de informar a los consumidores sobre su situación financiera, de la misma forma que en el apartado quinto de la citada Circular hace referencia a la gratuidad de la prestación del servicio por parte de la entidad financiera.
 - En la medida en que se limitan dichos derechos, la citada cláusula debe ser considerada como abusiva en virtud del artículo 86.7 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre.

- PENALIZACIONES:

- Por mora del deudor: 8% de la mensualidad impagada, con un mínimo de 24 euros.
 - Debe valorarse que distintas audiencias provinciales vienen apreciando que pueden considerarse como abusivas las cláusulas que fijan intereses moratorios superiores a 2,5 veces el interés legal del dinero (esto es, el 3,50% anual).

- Por daños y perjuicios: 8% del capital pendiente de amortización en caso de falta de pago total o parcial de al menos tres mensualidades, sean o no consecutivas, o de la última mensualidad del contrato.
 - Dicha cláusula debe considerarse como abusiva, en la medida en que el consumidor se encuentra ante una estipulación que no se ha negociado individualmente y produce un desequilibrio injusto entre los derechos y obligaciones de las partes, en contra de las exigencias de buena fe (artículo 82.1 del RDL 1/2007). Pese a que el Código Civil permite la reclamación de indemnización por los daños y perjuicios que se causaran como consecuencia del incumplimiento de las partes, debe tenerse en cuenta que, además, resulta aplicable el Derecho de Consumo que, en última instancia, persigue equilibrar la posición de desigualdad existente entre consumidores y usuarios y empresas oferentes de servicios. Al respecto, no se incluye en las cláusulas tasación alguna que haga referencia a la indemnización a percibir por el consumidor en caso de incumplimiento del contrato de parte del empresario.
- Otros gastos que debe asumir el prestatario:
 - Gastos de correo: de acuerdo con las tarifas vigentes en cada momento.
 - Debe tenerse en cuenta que el artículo 3.1 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, dispone que *“sólo podrán percibirse comisiones o repercutirse gastos por servicios solicitados en firme o aceptados expresamente por un cliente y siempre que respondan a servicios efectivamente prestados o gastos habidos”*.
 - En la medida en que el consumidor se encuentra ante un contrato de adhesión y, por tanto, no negociado individualmente, debe considerarse dicha cláusula como abusiva en tanto en cuanto se produce la vulneración de los requisitos de buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, recogido en el artículo 80.1.c) del Real Decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.
 - Gastos de reclamación extrajudicial derivados de impago: 30 euros, una sola vez.
 - Dicha comisión debe considerarse como abusiva en virtud del artículo 82 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, en la medida en que el consumidor se encuentra ante una estipulación no negociada individualmente que, contra las exigencias de buena fe, causa un desequilibrio contractual en perjuicio del consumidor.

- Además, el artículo 3.1 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, dispone que *“sólo podrán percibirse comisiones o repercutirse gastos por servicios solicitados en firme o aceptados expresamente por un cliente y siempre que respondan a servicios efectivamente prestados o gastos habidos”*.
- Derecho de desistimiento: el prestatario dispone de un plazo de catorce días naturales desde la fecha de la celebración del contrato o desde la recepción de las condiciones contractuales y la información obligatoria, sin indicación de motivos ni penalización alguna. Deberá reembolsar el importe del préstamo y el interés diario acumulado sobre dicho importe desde la fecha de disposición del crédito hasta la fecha efectiva de reembolso del capital.
 - Se reconoce el derecho recogido en el artículo 28 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, y en los términos que dicha Ley establece.
- Reembolso anticipado: el prestatario tiene derecho a reembolsar anticipadamente el crédito total o parcialmente en cualquier momento. El prestamista tiene derecho a una compensación que no será superior al 1% (en caso de que el período restante entre el reembolso anticipado y la terminación del contrato sea superior a un año) o al 0,5% (caso de que dicho período sea inferior a un año) del importe del capital reembolsado.
 - Se reconoce, de forma casi literal, el derecho recogido en el artículo 30 de la Ley 16/2011, de 24 de junio.



Consumidores en Acción

El presente proyecto ha sido subvencionado por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad/Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, siendo su contenido responsabilidad exclusiva de FACUA.



MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD

