

# Créditos rápidos

Programa de información  
a los consumidores 2015.



Consumidores en Acción

## **ÍNDICE**

<b>1.PRESENTACIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>2.CUESTIONES GENERALES .....</b>	<b>4</b>
<b>a)Regulación .....</b>	<b>4</b>
<b>b)Ámbito de aplicación de la Ley 16/2011, de 24 de junio .....</b>	<b>5</b>
<b>3.CARÁCTER IMPERATIVO DE LAS NORMAS .....</b>	<b>6</b>
<b>4.INFORMACIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR PREVIA AL CONTRATO .....</b>	<b>7</b>
<b>4.1.Deber de asistencia al consumidor y de evaluación de solvencia .....</b>	<b>7</b>
<b>4.2.Deberes de información al consumidor .....</b>	<b>9</b>
<b>4.2.1 Oferta vinculante .....</b>	<b>10</b>
<b>4.2.2. Publicidad y comunicaciones comerciales .....</b>	<b>11</b>
<b>4.2.2.1. Entidades de crédito .....</b>	<b>11</b>
<b>4.2.3. Ofertas y contratos celebrados a distancia .....</b>	<b>13</b>
<b>4.2.4. Información previa al contrato (o precontractual).....</b>	<b>18</b>
<b>4.2.5. Incumplimiento de los requisitos relativos a la información previa.....</b>	<b>22</b>
<b>4.2.6. Excepciones a los requisitos de información precontractual .....</b>	<b>22</b>
<b>5.FORMA Y CONTENIDO DE LOS CONTRATOS.....</b>	<b>23</b>
<b>5.1.Requisitos formales .....</b>	<b>23</b>
<b>5.2.Contenido del contrato de crédito al consumo .....</b>	<b>23</b>
<b>5.3.Penalización por falta de forma y por omisión de cláusulas obligatorias .....</b>	<b>25</b>
<b>5.4.Cláusulas abusivas .....</b>	<b>26</b>
<b>5.5.Intereses .....</b>	<b>27</b>
<b>5.6.Derechos del consumidor en relación con los contratos de crédito .....</b>	<b>29</b>
<b>5.6.1.Información sobre el tipo deudor .....</b>	<b>30</b>
<b>5.6.2.Modificación del coste total del crédito .....</b>	<b>31</b>
<b>5.6.3.Cobro indebido .....</b>	<b>31</b>
<b>5.6.4.Contratos de duración indefinida .....</b>	<b>32</b>
<b>5.6.5.Derecho de desistimiento .....</b>	<b>32</b>
<b>5.6.6.Reembolso anticipado .....</b>	<b>34</b>
<b>5.6.7.Cesión de los derechos.....</b>	<b>35</b>
<b>5.7.Tasa anual Equivalente.....</b>	<b>36</b>
<b>6.OBLIGACIONES DE LOS INTERMEDIARIOS DE CRÉDITO .....</b>	<b>36</b>
<b>7.RÉGIMEN SANCIONADOR .....</b>	<b>38</b>
<b>NORMATIVA REFERENCIADA.....</b>	<b>41</b>

## PROGRAMA DE INFORMACIÓN A LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS SOBRE CRÉDITOS RÁPIDOS

### 1. PRESENTACIÓN

La crisis económica y la situación de dificultad por la que atraviesa España y que llevan años sufriendo los ciudadanos han generado la proliferación de empresas que ofrecen dinero “rápido y fácil” y que se presentan como la solución a los problemas económicos de las familias.

Los créditos rápidos no cuentan con definición legal alguna, ni regulación o tratamiento específico aplicable. Pese a ello, éstos podrían considerarse como un medio alternativo de financiación consistente en la puesta a disposición de pequeñas cantidades de dinero, con reducidos plazos de devolución y a tipos de interés superiores a los créditos tradicionales. Suelen ser otorgados por entidades financieras o empresas no financieras de capital privado para responder a necesidades puntuales y urgentes de liquidez y se asocian con la celeridad en su otorgamiento y puesta a disposición, así como con la falta de exigencia de garantías para su concesión.

En su publicidad, las empresas que ofrecen créditos y microcréditos rápidos se presentan como la salvación a la asfixiante situación económica que muchos consumidores padecen. Inundan los espacios publicitarios de los medios de comunicación e internet con tentadores eslóganes. Las ofertas de dichas compañías suelen compartir ciertos patrones publicitarios: prometen liquidez (pequeñas cantidades de dinero como tabla de salvación a las familias), rapidez (“dinero en 24 horas”, recogen sus reclamos publicitarios), devolución en plazos de corta duración y facilidades de acceso (“sin preguntas ni justificaciones”).

Sin embargo, la realidad acerca de estos créditos “alternativos” es bien distinta: son contratos de préstamos personales que, en muchas ocasiones, contienen condiciones que pueden suponer para los consumidores un sobreendeudamiento, con comisiones abusivas y altísimas tasas de interés, camufladas muchas veces en otros conceptos como honorarios o gastos de gestión. Por si fuera poco, entre las condiciones también suelen recogerse cláusulas penalizadas por impago y mora muy elevadas, unidas a otros costes asociados a la prórroga del plazo de devolución, o a los derivados de las gestiones de cobros, notificaciones o comunicaciones por impago y penalizaciones por aportación de información falsa, entre otros.

Por todo ello es fundamental que el usuario esté informado de las condiciones de estos créditos, que las comprenda, conozca las obligaciones y las consecuencias de su contratación y denunciando y/o reclamando en caso de que le apliquen condiciones abusivas.

Para contribuir a que el consumidor tome las decisiones de manera racional y responsable es necesario disponer de información. Para ayudar a conseguirlo FACUA ha analizado la Ley 16/2011 de contratos de créditos al consumo y ha evaluado las cuestiones fundamentales de la Ley que deben conocer los consumidores. Igualmente ha realizado un estudio sobre el grado de cumplimiento de los requisitos que refleja la normativa que rige los créditos rápidos.

En este sentido, FACUA recuerda que algunas de las empresas encargadas de la comercialización de estos productos no son entidades financieras y, por lo tanto, no están bajo la supervisión ni el control del Banco de España (autoridad que regula y controla el sector financiero) ni la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). Si bien algunas son controladas por los organismos de consumo, recientemente el Defensor del Pueblo ha iniciado actuaciones de oficio para conocer si se protegen adecuadamente los derechos de los clientes de entidades no financieras<sup>1</sup>. Existen, por tanto, dos modalidades de producto en función del sujeto otorgante del crédito:

- meras entidades mercantiles especializadas en préstamos personales a corto plazo.
- Entidades de crédito que ofrecen este tipo de productos bajo la supervisión del Banco de España.

Por ello, insiste FACUA, resulta necesario que el consumidor conozca las condiciones y características de estos servicios y haga uso de ellos de forma racional y responsable, valorando las consecuencias exactas de su contratación y reclamando en caso de que se apliquen condiciones abusivas.

## 2. CUESTIONES GENERALES

### a) Regulación

Como se ha enunciado anteriormente, los créditos rápidos no cuentan con regulación o tratamiento legal específico aplicable, lo que supone que éstos se encuentren sometidos a la regulación contenida en la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo (en adelante, LCCC). Dicho texto normativo recoge una serie de previsiones dirigidas a proteger al consumidor en la contratación de créditos cuyo importe sea superior a 199 euros. Además, traspone y actúa dentro del marco comunitario establecido por la Directiva 2008/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2008, relativa a los contratos de crédito al consumo, y supuso la derogación total de la hasta entonces vigente Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo.

FACUA critica que los créditos cuyo importe total no alcanza los 200 euros dejan en una situación de mayor vulnerabilidad a los consumidores, dado que quedan fuera de la aplicación de la citada ley. Es precisamente este el motivo por el que muchas de las empresas que ofrecen este tipo de producto financiero utilizan baremos de concesión de créditos por importes de entre 50 y 200 euros, censura FACUA.

Pese a ello, debe puntualizarse que la LCCC pretende conservar estándares de protección ya previstos en la regulación anterior (Ley 7/1995, de 23 de marzo), no estrictamente regulados por la normativa comunitaria (en aspectos relacionados, entre otros, con la oferta vinculante o la penalización por falta de forma o por omisión de cláusulas obligatorias en los contratos).

Igualmente, debe tenerse en cuenta que las empresas que ofrecen créditos a distancia deben cumplir con la normativa que regula la comercialización a distancia de

---

<sup>1</sup><https://www.defensordelpueblo.es/actuacion-de-oficio/usura/>

servicios financiero: en este caso, la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros (en adelante, LCDSF), que establece el régimen específico que ha de aplicarse a los contratos de prestación de servicios financieros celebrados a distancia con consumidores. Todo ello, sin perjuicio de que proceda la aplicación de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

Por otro lado, no debe obviarse que en la medida en que en la relación contractual interfiera con su presencia un intermediario de crédito (mediante la presentación, propuesta o realización de trabajos preparatorios para la celebración de los mencionados contratos), resultarán aplicables las disposiciones contenidas en la Ley 2/2009, de 31 de marzo, referidas a la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito.

Supletoriamente, se aplica el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (en adelante, RDL 1/2007).

Debe precisarse que, en caso de que el contrato de crédito sea suscrito con una entidad de crédito, éstas deberán prestar especial consideración, en materia de publicidad de servicios y productos bancarios, a lo dispuesto en la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios, así como lo dispuesto en la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, y la Circular 6/2010, de 28 de septiembre, del Banco de España. En materia de sanciones, deberán adecuarse a lo dispuesto en la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

En todo caso, el tratamiento de los datos de carácter personal y su posterior uso deberán ajustarse a la regulación de la materia que establece la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre (en adelante, LOPD), y su normativa de desarrollo, que garantiza los términos y los requisitos en los cuales debe desarrollarse dicha actividad.

### **b) Ámbito de aplicación de la Ley 16/2011, de 24 de junio**

En primer, lugar cabe matizar que para que la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo (LCCC) resulte aplicable al crédito rápido que pretenda contratarse, es necesaria la presencia de dos sujetos que obligatoriamente intervendrán como partes en un contrato de crédito rápido: consumidor y prestamista. Facultativamente, podrá intervenir también el intermediario de crédito (no necesariamente tiene que darse).

En este sentido, debe puntualizarse que, en lo que respecta al consumidor, debe ser entendido como tal *“la persona física que [...] actúa con fines que están al margen de su actividad comercial o profesional”*.

En relación con la figura del prestamista, debe ser considerado como tal toda *“persona física o jurídica que concede o se compromete a conceder un crédito en el ejercicio de su actividad comercial o profesional”*. Ello implica que no se exija ninguna

forma societaria especial para el ejercicio de dicha actividad, aunque sí resulte exigible para poder aplicar subjetivamente la norma la nota de profesionalidad, al ser requisito que la persona actúe en el ejercicio de su actividad comercial o profesional. Debe tenerse en cuenta que, de darse los demás requisitos, las personas físicas también se encuentran incluidas dentro del ámbito de aplicación subjetivo de la LCCC.

El tercer posible sujeto, cuya existencia se ha señalado anteriormente, es facultativa, se refiere a la figura del intermediario de crédito: esto es, aquella persona física o jurídica que, no siendo prestamista, en el transcurso de su actividad y, a cambio de una remuneración (de índole o de cualquier otra forma que suponga beneficio económico), presente u ofrezca contratos de crédito, asista o asesore a los consumidores en los trámites previos de los contratos de crédito o celebre contratos de crédito con consumidores en nombre del prestamista.

Conforme se ha expuesto anteriormente, no son pocas las empresas que ofrecen créditos rápidos limitando sus cuantías a pequeñas cantidades, con intención de que la relación entre las partes pueda situarse al margen de las previsiones contempladas en la LCCC, y que otorgan una especial protección al consumidor. En este aspecto, insistir que la LCCC excluye expresamente su aplicación para aquellos contratos de crédito cuyo importe sea inferior a 200 euros<sup>2</sup>. De igual modo, excluye aquellos contratos de créditos concedidos libres de intereses y sin ningún otro tipo de gastos, así como aquellos en los que sólo deban pagarse unos gastos mínimos<sup>3</sup> y que deban ser reembolsados en el plazo máximo de tres meses. Además, los créditos garantizados con hipoteca inmobiliaria tampoco se encuentran sometidos al tratamiento jurídico de los créditos destinados al consumo.

En cualquier caso, en lo que respecta a la cuantía del crédito para considerar la aplicación de la mencionada Ley, resulta de interés tener en cuenta que el importe total del crédito debe entenderse como el importe máximo o la suma de todas las cantidades puestas a disposición del consumidor en el marco de un contrato de crédito.

### **3. CARÁCTER IMPERATIVO DE LAS NORMAS.**

Como puede deducirse del título del presente apartado, los derechos reconocidos a los consumidores en virtud de la LCCC son irrenunciables, de modo que en caso de que éstos lleven a cabo actos que impliquen la renuncia de sus derechos o sean contrarios a la propia LCCC, son nulos. Debe tenerse en cuenta, además, que los actos realizados en fraude de ley<sup>4</sup>, podrán ser sancionados con la aplicación de la norma que se hubiera tratado de eludir.

---

<sup>2</sup>Con el objetivo de evitar situaciones de fraude de Ley, la LCCC entiende como cuantía única de un mismo crédito los créditos recibidos en virtud de contratos diferentes, celebrados entre las mismas partes y para la adquisición de un mismo bien o servicio, aunque éstos hayan sido concedidos por diferentes miembros de una agrupación, tenga ésta o no personalidad jurídica.

<sup>3</sup>No pueden exceder en su conjunto, excluidos los impuestos, del 1% del importe total del crédito.

<sup>4</sup>Los actos realizados al amparo del texto de una norma que persigan un resultado prohibido por el ordenamiento jurídico, o contrario a él.

En este mismo sentido se pronuncia el RDL 1/2007 y la LCDSF, al establecer la nulidad de la renuncia previa de los derechos otorgados a consumidores y usuarios y de los actos realizados en fraude de ley.

De otro lado, procede señalar que en relación con la aplicabilidad de las normas de protección a los consumidores contenidas en la LCCC, éstas resultan aplicables en los siguientes supuestos:

- En aquellos casos en los que el contrato de crédito se rija por la legislación española o ésta resulte de aplicación.
- Cuando la ley elegida por las partes para regir el contrato sea la de un tercer Estado y éste tenga un vínculo estrecho con el territorio de un Estado miembro del Espacio Económico Europeo.

En lo que respecta al primero de los supuestos, debe matizarse que según dispone el Reglamento (CE) nº 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo (Roma I), de 17 de junio de 2008, los contratos celebrados entre consumidores y profesionales se rigen por la ley del país en el que el consumidor tenga su residencia habitual, en los casos en los que el profesional ejerza sus actividades comerciales o profesionales en el país donde el consumidor tenga su residencia habitual o por cualquier medio dirija estas actividades a ese país, y el contrato estuviera comprendido en el ámbito de dichas actividades.

Pese a todo, las partes pueden elegir la ley aplicable sin que pueda acarrear para el consumidor la pérdida de la protección que le proporcionen aquellas disposiciones que no puedan excluirse mediante acuerdo en virtud de la ley que, a falta de elección, habría sido aplicable.

En relación con el segundo de los supuestos, procede aclarar que se entiende que existe un vínculo estrecho *“cuando el prestamista o el intermediario de crédito ejerciere sus actividades en uno o varios Estados miembros del Espacio Económico Europeo o por cualquier medio de publicidad o comunicación dirigiere tales actividades a uno o varios Estados miembros y el contrato de crédito estuviere comprendido en el marco de esas actividades”*<sup>5</sup>.

#### **4. INFORMACIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR PREVIA AL CONTRATO**

##### **4.1. DEBER DE ASISTENCIA AL CONSUMIDOR Y DE EVALUACIÓN DE SOLVENCIA**

La LCCC obliga a los prestamistas y a los intermediarios (caso de que estos últimos existan) a ayudar y asesorar al consumidor en la decisión sobre el contrato de crédito que, de entre los productos propuestos, responde mejor a sus necesidades y situación financiera.

En este sentido, la asistencia que debe prestarse al consumidor se concreta en las siguientes obligaciones:

- Obligación de explicar al consumidor de forma personalizada las características de los productos propuestos.

---

<sup>5</sup>Párrafo segundo del artículo 5.3 de la LCCC.

- Obligación de explicar la información precontractual correspondiente.
- Obligación de advertir de los riesgos en caso de impago o de endeudamiento excesivo, a fin de que éste pueda comprender las repercusiones del contrato de crédito en su situación económica.

Relacionada con esta obligación de asistencia al consumidor surge la obligación del prestamista de evaluar la solvencia de éste, pudiendo servirse para ello de la información obtenida por sus propios medios, así como de la que sea facilitada por el propio consumidor. Para evaluar la solvencia del consumidor, el prestamista puede hacer uso de los siguientes medios:

- Consulta de los ficheros de solvencia patrimonial y crédito.
- Información facilitada por el consumidor al prestamista.
- Información proporcionada por el consumidor al intermediario en la concesión de crédito.

Para posibilitar y facilitar el desarrollo de la obligación de evaluación de solvencia, tanto la Directiva 2008/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2008, como la LCCC, establecen la obligación para los responsables de los ficheros de solvencia patrimonial de permitir el acceso a los prestamistas de los demás Estados miembros de la Unión Europea en condiciones no discriminatorias.

La evaluación de la solvencia del consumidor es obligatoria en todos los casos y debe realizarse previamente a la celebración del contrato.

En este sentido, es el prestamista quien finalmente decide el alcance que la evaluación de solvencia puede tener sobre la concesión del crédito. En muchos casos las empresas que ofertan créditos rápidos *aseguran* que evalúan la solvencia del solicitante del crédito en apenas unos escasos minutos e, incluso, ofrecen este tipo de productos financieros utilizando estrategias de publicidad y *marketing* dirigidas a consumidores sin capacidad solvente o inscritos en registros de morosos. FACUA rechaza la credibilidad de las empresas que utilizan estas técnicas.

Dicha práctica puede considerarse como contraria a la obligación recogida en el artículo 14 de la LCCC, en la medida en que, de modo alguno, puede considerarse que estas compañías realizan las comprobaciones pertinentes para verificar que el consumidor goza de solvencia financiera suficiente ni solicitan documentos justificativos suficientes para asegurarse de ello.

Por otro lado, señalar que en caso de que como consecuencia de dicha consulta el crédito solicitado se haya denegado, el solicitante tiene derecho a conocer de forma gratuita e inmediata los resultados y pormenores de la comprobación efectuada sobre su capacidad solvente.

Este derecho únicamente puede verse restringido en los casos en los que, como consecuencia de la comunicación de los resultados de dicha consulta, pueda producirse la alteración del orden o la seguridad pública, así como en aquellos casos en los que una ley o norma de la unión Europea así lo prevea.

En este sentido, FACUA denuncia que determinadas empresas incluyan en las condiciones del contrato de crédito la renuncia de este derecho, todo ello pese a que los derechos de los consumidores son indisponibles y están sancionados legalmente con la nulidad.

En cualquier caso, y en relación con la consulta de ficheros de solvencia patrimonial y crédito, debe tenerse en consideración que dicha actividad se encuentra sometida, asimismo, a los términos, requisitos y garantías establecidos en la LOPD.

En primer lugar, resulta preciso especificar que la LOPD determina claramente la información a la que se puede acceder en los ficheros de solvencia patrimonial, permitiendo exclusivamente el acceso a ficheros de:

- 1) información obtenida de los registros y fuentes accesibles al público,
- 2) facilitada por el interesado (o con su consentimiento) y
- 3) la facilitada por acreedores (o sus representantes) en relación al cumplimiento/incumplimiento de obligaciones dinerarias (en este último caso, previa notificación en el plazo de treinta días, poniendo en conocimiento del interesado que se ha procedido al registro de datos, qué datos se han incluido e informándole de la posibilidad de recabar información de todos ellos).

Además, la LOPD restringe la cesión y el registro de datos de carácter personal a aquellos que sean determinantes para valorar la solvencia económica del interesado y que no tengan una antigüedad de más de seis años (pues pasado dicho periodo de tiempo deben ser cancelados).

En segundo lugar, señalar que la LOPD establece una serie de garantías para los interesados, de modo que reconoce el derecho de éstos a conocer las evaluaciones y apreciaciones que hayan sido comunicadas durante los últimos seis meses y el nombre y dirección de la persona o entidad a quien se hayan revelado estos datos.

En todo caso, la LCCC establece la obligación del prestamista de actualizar la información financiera que disponga sobre el consumidor y evaluar su solvencia antes de aumentar significativamente el importe total del crédito, en el caso de que las partes acuerden modificar el mismo tras la celebración del contrato de crédito. Como puede apreciarse, la ley pretende proteger la capacidad solvente de los consumidores que pudieran verse afectados imponiendo el deber de evaluar su solvencia antes de la concesión del crédito y, en todo caso, en el supuesto de que el importe de éste pudiera aumentar significativamente, aunque no siempre lo consigue.

### **4.2. DEBERES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR**

La LCCC recoge la información que debe facilitarse al consumidor en relación con el contrato de crédito, tanto en lo que respecta al contenido como en el soporte o la forma a través de la cual se suministra dicha información.

En este sentido, y en lo que respecta a la forma y el soporte en el que se ha de facilitar la información a los consumidores, la norma establece la obligación de que ésta, independientemente de la fase contractual en la que se encuentre la petición del crédito (previa a la celebración del contrato, durante su vigencia o para su extinción),

conste *“en papel o en cualquier otro soporte duradero”*, entendiéndose éste último como *“todo instrumento que permita al consumidor conservar la información que se le transmita personalmente de forma que en el futuro pueda recuperarla fácilmente durante un período de tiempo adaptado a los fines de dicha información, y que permita la reproducción idéntica de la información almacenada”*.

En ningún caso podrá considerarse como suficiente la información que pudiera facilitarse a través de medios que no permitan su almacenamiento o conservación como, por ejemplo, la presentada a través de una página web (en la medida en que no se otorgue la posibilidad de que dicha información pueda ser adquirida en formato digital), o de forma oral, en tanto en cuanto no se cumplan los requisitos específicos contemplados en la Ley.

#### **4.2.1 OFERTA VINCULANTE**

Como se ha apuntado con anterioridad, los créditos rápidos se caracterizan, en gran medida y en lo que respecta a su método de comercialización, por la rapidez e inmediatez en su procedimiento de contratación. En diversas de las webs analizadas que ofrecen este tipo de producto destaca la presencia de información relativa al procedimiento de contratación y de que éste pueda demorarse apenas unos escasos minutos.

Dicha inmediatez en la contratación puede suponer que el consumidor no disponga de margen suficiente para analizar las condiciones contractuales que se le están ofertando y, en última instancia, para examinar los riesgos que conlleva la contratación de dicho producto financiero. FACUA valora que, en gran medida, lo que se pretende con estas formas de comercialización es que el consumidor no tenga la oportunidad de ejercer su derecho a solicitar una oferta vinculante del crédito que se le presenta.

En concreto, la LCCC establece la obligación del prestamista de entregar al consumidor al que le haya ofrecido un crédito, antes de la celebración del contrato y si el consumidor lo solicita, un documento que comparta y recoja todas las características sobre las condiciones del crédito, de acuerdo con lo establecido en el **artículo 10 de la LCCC**. Dicha información debe facilitarse en papel o en soporte duradero. Éste documento será considerado como oferta vinculante, que deberá mantener el prestamista durante un plazo mínimo de catorce días naturales desde su entrega, con la salvedad de que medien circunstancias extraordinarias o no imputables a él.

En caso de que dicha oferta coincida temporalmente con la entrega de la información previa relativa al contrato, el documento que constituya la oferta vinculante deberá facilitarse al consumidor en un documento separado, que podrá acompañarse al impreso normalizado recogido en el Anexo II de la Ley.

**En el caso concreto de los intermediarios de crédito**, tienen la obligación de suministrar al consumidor, de forma gratuita y con una antelación mínima de quince días naturales a la celebración del contrato de intermediación y, en todo caso, antes de que el consumidor asuma cualquier obligación, información relacionada con la propia empresa, con el servicio de intermediación ofrecido y con el contrato de

intermediación en concreto. Dicha información, que se concretará en apartados posteriores, debe facilitarse por escrito o en soporte duradero, y tendrá carácter vinculante.

#### **4.2.2. PUBLICIDAD Y COMUNICACIONES COMERCIALES**

La LCCC regula, expresamente y de forma detallada, la información básica que ha de figurar en la publicidad y las comunicaciones comerciales de las empresas que comercialicen créditos no hipotecarios, así como en los anuncios de las ofertas que se exhiban en los locales comerciales en los que se ofrezca un crédito o la intermediación para la celebración de un contrato de crédito.

La información básica que contempla la LCCC debe especificarse en el caso de que en la publicidad o en las comunicaciones comerciales se incluya información relativa al tipo de interés o a cualquier cifra relacionada con el coste del crédito para el consumidor. Además, debe realizarse de forma clara, concisa y destacada (con letra que resulte legible y con un contraste de impresión adecuado), mediante un ejemplo representativo y aportando información sobre los siguientes elementos:

- El tipo deudor fijo o variable, así como los recargos incluidos en el coste total del crédito para el consumidor.
- El importe total del crédito.
- La tasa anual equivalente. En caso de que la concesión del crédito en las condiciones ofrecidas se encuentre sujeta a la contratación de un servicio accesorio (un seguro, por ejemplo), y el coste de éste no pueda determinarse de antemano, esta condición debe mencionarse de forma clara, concisa y destacada junto a la tasa anual equivalente.
- En su caso, la duración del contrato de crédito.
- En su caso, el importe total adeudado por el consumidor y el importe de los pagos a plazos.

Esta obligación se hace extensible a aquellas empresas o personas físicas que desarrollen servicios de intermediación para la celebración de contratos de crédito, en la medida en que éstos deben informar en sus comunicaciones comerciales al consumidor, mediante un ejemplo representativo, sobre la tasa anual equivalente, en aquellos casos en los que se haga referencia al importe del préstamo o se indique el tipo de interés o cualquier cifra relacionada con el coste del crédito.

##### **4.2.2.1. ENTIDADES DE CRÉDITO**

En materia de publicidad, debe tenerse en cuenta que, en el caso concreto de las entidades de crédito, la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios, obliga a que en la publicidad de dichas entidades quede explícito y patente el carácter publicitario del mensaje, así como a que ésta sea clara, suficiente, objetiva y no engañosa<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup>Artículo 4.1 de la Orden EHA/1718/2010, de 11 de Junio.

Asimismo, dicha Orden establece la obligación de expresar el coste o rendimiento en términos de tasa anual equivalente (TAE) del crédito en los casos en los que éstas aludan, de forma explícita, a su coste para el público, así como la responsabilidad en el cumplimiento y en los requisitos de las entidades de crédito en el caso de que acuerden con una empresa que no sea entidad de crédito que publicite por cualquier medio sus productos o servicios.

En el mismo sentido se pronuncia la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, al establecer que *“toda la publicidad de las entidades de crédito [...] deberá ser clara, objetiva y no engañosa”*<sup>7</sup>.

De otro lado, debe precisarse que la Circular 6/2010, de 28 de septiembre, del Banco de España, establece los principios generales que deben orientar la publicidad de los servicios y productos bancarios. Fundamentalmente, dichos principios se regulan en el Anejo de dicha Circular, mostrándose especial preocupación por los siguientes aspectos:

- Legibilidad de la letra, la forma y la presentación del mensaje: especial atención a textos en movimiento, los cuales deben desplazarse a una velocidad que garantice su cómoda y fácil lectura.
- Utilización de remisiones a otras fuentes de información (folletos, páginas de Internet, etc.): no debe servir para inducir a error al consumidor acerca de las características del producto o servicio ofrecido y generar un comportamiento que no habría adoptado si esa información hubiese estado incluida.
- Inclusión de mensajes secundarios o menos destacados: no podrán contradecir el contenido del mensaje principal o limitarlo en su esencia.
- Utilización de acrónimos o marcas comerciales: cuando no permita la identificación de la empresa, deberá acompañarse de la denominación registral de la entidad o sociedad de que se trate.
- Caso de que la entidad de crédito realice ofertas de productos o servicios de otra entidad de crédito: deberá delimitarse claramente cuál es la entidad que realiza la oferta y cuál la que actúa como comercializadora o como vía de transmisión a sus clientes de la oferta de la primera.
- Aclaraciones, explicaciones o advertencias sobre riesgos, limitaciones o costes de los productos o servicios bancarios: deben tener un tamaño, formato, posición y relevancia apropiados, teniéndose en cuenta su complejidad y el medio utilizado.
- Toda información cuantitativa, que incluya aspectos como el coste, deberá indicar también el período de tiempo al que se refiere. En caso de expresarse dos o más magnitudes, deberán referirse al mismo período de tiempo. El coste mínimo de una operación, al que en su caso esté dispuesta la entidad a materializar la operación, se indicarán clara y fácilmente. También deberán indicarse de forma explícita las variables, condiciones o requisitos a los que estén condicionados dicho coste.

---

<sup>7</sup>Artículo 5 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre.

- La magnitud de la que dependa cualquier tipo de evolución del coste de la operación o producto deberá identificarse de forma clara e inequívoca.

- Las variables, condiciones o requisitos a los que esté condicionado un determinado coste: deben indicarse de forma explícita.

Además, en relación a los casos en que deba figurar la TAE de la operación, la Circular 6/2010, de 28 de septiembre, del Banco de España, dispone que:

- Debe expresarse, siempre que sea posible, mediante un ejemplo representativo.

- Cuando la TAE pueda verse alterada por circunstancias tales como el importe de la operación, la existencia de comisiones diferentes u otras causas, habrán de contemplarse tales circunstancias y, cuando sea relevante, el intervalo significativo en que pueda moverse.

- En la publicidad de las operaciones a tipo de interés variable, deben mencionarse, con la adecuada claridad, el índice de referencia utilizado y la periodicidad de la revisión, y resaltarse que la TAE de la operación se ha calculado bajo la hipótesis de que los índices de referencia no varían.

- En la publicidad de las operaciones a tipo de interés variable en las que se pacte un tipo de interés fijo para cierto período inicial, cuando se mencione el tipo inicial, debe darse relevancia publicitaria predominante a la TAE frente a dicho tipo de interés cuando, en productos de pasivo, la TAE sea inferior a aquel o, en caso de productos de activo, cuando la TAE sea superior al tipo inicial.

- Cuando se trate de una operación a tipo de interés variable, en la que se establezcan límites y/o máximos al resultado de la revisión del mismo, dichos límites deberán mencionarse en la publicidad y, en su caso, tenerse en cuenta para el cálculo de la TAE, advirtiendo de que dicho cálculo se ha efectuado con aquellos límites.

- Al margen de su inclusión en el cálculo de la TAE, deberán mencionarse las comisiones, impuestos y demás gastos que deba pagar el cliente, así como las primas de los seguros exigidos por la entidad para la contratación de la operación (en caso de que tengan por objeto garantizar a la entidad el reembolso de la operación).

#### **4.2.3. OFERTAS Y CONTRATOS CELEBRADOS A DISTANCIA**

Como se ha señalado en apartados anteriores, la comercialización a distancia de servicios financieros se encuentra regulada, fundamentalmente, en la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros (LCDSF), sin perjuicio de que proceda la aplicación de la demás normativa de aplicación general a los consumidores, así como la normativa especial que rige la prestación de los servicios financieros en cada caso (en el caso de los créditos rápidos, la LCCC).

En concreto, se encuentran sometidos a las disposiciones de la LCDSF las ofertas y los contratos celebrados entre un proveedor y un consumidor cuyo objeto sea la prestación de todo tipo de servicios financieros, en el marco de un sistema de venta o prestación de servicios a distancia organizado por el proveedor, en aquellos casos en los que exclusivamente se utilicen técnicas de comunicación a distancia. En

este sentido, resulta procedente matizar que, por servicios financieros, deben entenderse los servicios bancarios, de crédito o de pago, entre los que se incluyen los créditos al consumo. Debe concretarse además, que desde el punto de vista legal se entiende que el contrato se ha celebrado a distancia cuando para su negociación y celebración se hayan utilizado, exclusivamente, una técnica de comunicación a distancia, consistente en la utilización de medios telemáticos, electrónicos, telefónicos, fax u otros similares.

La LCDSF establece la obligación de que quede constancia en soporte duradero de las ofertas y la celebración de los contratos de servicios financieros. Dicha obligación además, supone una garantía para el consumidor en la medida en que éste podrá almacenar y recuperar fácilmente la información que a él personalmente se le ha dirigido para hacerla valer. En este aspecto, debe tenerse en cuenta que según dispone el propio RDL 1/2007, los consumidores pueden exigir el cumplimiento del contenido de la oferta, la promoción o publicidad, las prestaciones propias de cada bien o servicio, las condiciones jurídicas o económicas y las garantías ofrecidas aunque éstas no consten expresamente en el contrato o en el documento recibido (artículo 61.2). De esta forma, la LCDSF garantiza el acceso de los consumidores a dicha información y la posibilidad de que ésta pueda ser empleada por sus destinatarios para requerir su cumplimiento.

Además de la obligación de facilitar la información en soporte duradero, la LCDSF recoge expresamente la información que debe facilitarse al consumidor en caso de que, en este supuesto concreto, el consumidor tenga intención de contratar un crédito rápido empleando un medio a distancia.

Puede distinguirse, de un lado, la información previa que deberá disponer el consumidor y, del otro, la información relativa a las condiciones del contrato. En ambos casos, ésta deberá suministrarse en soporte de papel u otro soporte duradero y, de cualquier modo, con suficiente antelación a la posible celebración del contrato a distancia o a la aceptación de una oferta, y antes de que el consumidor asuma cualquier obligación. Debe puntualizarse, además, que la LCDSF asigna al proveedor del servicio la carga de la prueba en relación con las obligaciones que le competen en materia de información al consumidor, de prestación del consentimiento para la celebración del contrato y de ejecución del contrato.

En lo que respecta a la información previa, en primer lugar debe precisarse que ésta se presume entregada si el prestamista facilita al consumidor el modelo normalizado de información precontractual<sup>8</sup>. Igualmente, resulta obligatorio que dicha información se suministre indicando inequívocamente el prestamista al consumidor su finalidad comercial y de forma clara y comprensible, de acuerdo con los principios de buena fe y el respeto los principios que regulan la protección de las personas que carecen de capacidad de obrar y los derechos en materia de accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

---

<sup>8</sup>Artículo 10.5 de la LCCC: “Se considera que el prestamista ha cumplido los requisitos de información de los apartados 1, 2 y 3 del presente artículo y de los apartados 1 y 2 del artículo 7 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, si facilita la Información normalizada europea sobre el crédito al consumo”.

Sin perjuicio de que el prestamista o intermediario de crédito deba informar al consumidor antes de que éste último asuma cualquier obligación y, de acuerdo con los requisitos establecidos en la LCCC<sup>9</sup>, el proveedor del crédito deberá proporcionar al consumidor información relacionada con su persona, así como la relativa al servicio financiero en cuestión, al contrato a distancia y a los medios de reclamación e indemnización a los que el consumidor pudiera tener acceso para la resolución de sus conflictos. A continuación se concreta la información referida.

- Información **del propio proveedor**:
  - Identidad, actividad principal del proveedor y dirección geográfica en que el proveedor esté establecido (así como cualquier otra dirección geográfica que proceda para las relaciones del consumidor con el proveedor).
  - Cuando intervenga un representante del proveedor establecido en el Estado miembro de residencia del consumidor: identidad del representante legal y del proveedor, calidad con la que éste actúa, dirección geográfica, teléfono, fax y, en su caso, correo electrónico al que el consumidor pueda dirigirse para sus relaciones con el representante.
  - En caso de que intervengan representantes o intermediarios: la identidad, la condición con arreglo a la que actúan respecto del consumidor y la dirección geográfica que proceda para las relaciones del consumidor con el profesional.
  - Si el proveedor está inscrito en un registro público (Registro Mercantil, por ejemplo): registro en el que el proveedor esté inscrito y número del mismo o medios equivalentes de identificación en dicho registro.
  - En caso de que el proveedor o una determinada actividad de este esté sujeta a un régimen de autorización (por ejemplo, el Banco de España): datos de la correspondiente autoridad de supervisión.
- Información respecto **del servicio financiero**:
  - Descripción de las principales características del crédito rápido.
  - Precio total que debe pagar el consumidor al proveedor del servicio (que incluya todas las comisiones, cargas, gastos y todos los impuestos pagados a través del proveedor). Cuando no pueda indicarse un precio exacto, la base de cálculo que permita al consumidor comprobar el precio.
  - Advertencia que indique que el servicio financiero está relacionado con instrumentos que implican riesgos especiales, tales como los de escasa o nula liquidez o que el precio del servicio se incremente de manera significativa, por sus características específicas, las operaciones que se vayan a ejecutar, porque el precio dependa de fluctuaciones en mercados financieros ajenos al control del proveedor o porque los resultados históricos sean indicadores de resultados futuros.

---

<sup>9</sup> Artículo 8 de la LCDSF: “Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 7, serán de aplicación los requisitos adicionales de información previa establecidos en la legislación especial que sea aplicable al servicio financiero objeto del contrato a distancia”.

- En caso de que existan otros impuestos o gastos que no se paguen a través del proveedor o no los facture él mismo, estos deben indicarse.
- Toda limitación del período durante el cual la información suministrada sea válida.
- Modalidades de pago y ejecución.
- Costes suplementarios específicos para los consumidores inherentes a la utilización de la técnica de comunicación a distancia, si éste debe hacerse cargo de dichos costes.

- Información respecto **del contrato a distancia**:

- Información relacionada con el derecho de desistimiento: duración, condiciones para ejercerlo, información relativa al importe que el consumidor pudiera tener que abonar en caso de que se ejerciera tal derecho, así como las consecuencias de la falta de ejercicio de ese derecho y su pérdida.

Debe destacarse que, si bien pudiera entenderse que la LCDSF excluye la existencia de derecho de desistimiento para los créditos rápidos<sup>10</sup>, el artículo 10.5 de la misma descarta la posibilidad de que pudiera entenderse de este modo<sup>11</sup>, sin perjuicio de que la norma específica reguladora del producto financiero en cuestión, esto es, la LCCC, reconoce expresamente tal derecho al consumidor (regulado en su artículo 28).

- Duración contractual mínima, en caso de contratos de prestación de servicios financieros permanentes o periódicos.
- Cualquier derecho, distinto del derecho de desistimiento, que puedan tener las partes a resolver el contrato anticipadamente o unilateralmente con arreglo a las condiciones del contrato, incluidas las penalizaciones que pueda contener el contrato en ese caso.
- Derecho del Estado o Estados miembros aplicable a la relación que pudiera establecerse entre el proveedor del servicio y el consumidor antes de la celebración del contrato.
- Cláusulas contractuales, si las hubiere, relativas a la ley aplicable al contrato a distancia y a la jurisdicción competente para conocer el asunto.

Debe precisarse que, como se ha señalado en apartados anteriores, con carácter general y según dispone el Reglamento (CE) nº 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo (Roma I), de 17 de junio de 2008, los contratos celebrados entre consumidores y profesionales se rigen por la ley del país en el que el consumidor tenga su residencia habitual.

---

<sup>10</sup> Su artículo 10.2.a).5.ª dispone: “El derecho de desistimiento no se aplicará a los contratos relativos a: servicios financieros cuyo precio dependa de fluctuaciones de los mercados financieros que el proveedor no pueda controlar, que pudieran producirse durante el plazo en el transcurso del cual pueda ejercerse el derecho de desistimiento, entre ellos, las transacciones sobre: [...] contratos financieros de futuros, incluidos los instrumentos equivalentes que impliquen una liquidación en efectivo”.

<sup>11</sup> El artículo 10.5 de la LCDSF establece: “Las previsiones contenidas en la presente Ley en relación con el derecho de desistimiento no serán de aplicación a los contratos resueltos como consecuencia del ejercicio del derecho de desistimiento reconocido en otra norma”.

Además, debe tenerse en cuenta que el RDL 1/2007, en su artículo 90, declara como abusivos los pactos de sumisión expresa a Juez o Tribunal distinto del que corresponda al domicilio del consumidor y usuario o al lugar del cumplimiento de la obligación, y las que dispongan la sumisión del contrato a un Derecho extranjero con respecto al lugar donde el consumidor y usuario emita su declaración negocial o donde el empresario desarrolle la actividad dirigida a la promoción de contratos de igual o similar naturaleza.

- La lengua/s en las que se presentan las condiciones contractuales y la información previa y aquella/s en las que podrá formalizarse el contrato y ejecutarse las prestaciones que se deriven del mismo, de acuerdo con el consumidor.

- Información relativa a los **medios de reclamación e indemnización**:

- Debe señalarse a qué sistemas de resolución extrajudicial de conflictos, de carácter público o privado, puede el consumidor tener acceso y cómo puede acceder a ellos.

Debe tenerse en cuenta que el RDL 1/2007, en su artículo 90, declara como abusivas las cláusulas que establezcan la sumisión a arbitrajes distintos del arbitraje de consumo (salvo que se trate de órganos de arbitraje institucionales creados por normas legales para un sector o un supuesto específico).

- Existencia de fondos de garantía u otros mecanismos de indemnización, sean de carácter obligatorio o voluntario.

Debe apreciarse, de otro lado, que la LCDSF menciona expresamente la información que debe facilitarse en caso de que la comunicación entre el proveedor del servicio y el consumidor se efectúe a través de telefonía vocal (mediante llamada de teléfono, por ejemplo), supuesto en el que dicho proveedor deberá tener en cuenta las siguientes reglas:

- Al comienzo de toda conversación deberá indicarse claramente la identidad del proveedor y el fin comercial de la llamada iniciada.

- En caso de que el consumidor acepte expresamente, el proveedor del crédito sólo deberá suministrarle la siguiente información:

- Identidad de la persona en contacto con el consumidor y su vínculo con el proveedor.

- Descripción de las características principales del servicio financiero.

En todo caso y, según dispone la propia LCCC, deberá facilitarse información relacionada con el importe total del crédito y las condiciones que rigen la disposición de fondos, la duración del contrato, el tipo deudor y las condiciones de aplicación de dicho tipo (en caso de ser variable, los tipos de referencia aplicables al tipo deudor inicial, así como los periodos, condiciones y procedimientos de variación del tipo), el importe, el número y la periodicidad de los pagos, así como el orden en que deben asignarse los pagos a distintos saldos pendientes sometidos a distintos tipos deudores a efectos de reembolso.

Además y, en caso de que existan, deberá informarse sobre los servicios accesorios al contrato de crédito, en particular del seguro, cuando la obtención esté condicionada a la suscripción del servicio accesorio, o la obtención en determinadas condiciones. En este último supuesto, deberá ofrecerse información sobre las condiciones alternativas.

- Precio total que debe pagar el consumidor al proveedor del servicio financiero, incluidos todos los impuestos pagados a través del proveedor o, cuando no se pueda indicar un precio exacto, la base del cálculo que permita al consumidor comprobar el precio.
- Indicación de que pueden existir otros impuestos o gastos que no se paguen a través del proveedor o que no los facture él mismo.
- Existencia del derecho de desistimiento, así como su duración, condiciones para ejercerlo, información relativa al importe que el consumidor pudiera tener que abonar en caso de que se ejerciera tal derecho.
- El proveedor informará al consumidor acerca de la existencia de información adicional disponible previa petición y del tipo de información en cuestión.

En lo que respecta a las condiciones del contrato, la LCDSF reconoce el derecho del consumidor a obtener, si lo solicita y en cualquier momento, dichas condiciones en soporte papel. Además, reconoce también el derecho del consumidor a cambiar la técnica/s de comunicación a distancia que se empleen, salvo que sea incompatible con el contrato celebrado o con la naturaleza del servicio financiero prestado.

En este sentido, resulta procedente matizar que existe la posibilidad de que el consumidor solicite que el contrato se formalice empleando una determinada técnica de comunicación a distancia y, en el supuesto exclusivo de que ésta no permita el suministro de la información previa o de las condiciones contractuales, el proveedor deberá facilitar en papel u otro soporte duradero e, inmediatamente después de la formalización del contrato, tal información. En todo caso, dicho proveedor del servicio deberá tener en cuenta la información que, por disposición legal, resulta obligatoria incorporar en tales documentos.

De otra parte, debe puntualizarse que la LCDSF impide la prestación de servicios que el consumidor no haya solicitado si éstos implican algún pago inmediato o aplazado. Es necesaria, en consecuencia, la solicitud previa de éste, incluso en los supuestos en los que se prevea la renovación tácita del contrato. En todo caso, la citada Ley exime al consumidor de toda obligación relacionada con este tipo de servicios, sin que la falta de respuesta pueda considerarse como consentimiento, salvo en aquellos casos en los que éste hubiera hecho un uso efectivo del servicio financiero, en cuyo supuesto no se podrá entender que ha prestado el consentimiento para obligarse mediante un nuevo contrato o respecto de los gastos, comisiones u otras cantidades no acordadas.

#### **4.2.4. INFORMACIÓN PREVIA AL CONTRATO (O PRECONTACTUAL)**

La LCCC establece una lista de las características del crédito sobre las que el prestamista o el intermediario de crédito han de informar, de forma gratuita y con la

debida antelación, al consumidor antes de que éste asuma cualquier obligación en virtud de un contrato u oferta de crédito. Además, establece la obligación de que dicha información se suministre en el impreso normalizado contemplado en el Anexo II de la Ley.

Como se ha subrayado en el apartado anterior, dicha información debe facilitarse en todos los casos, incluidos aquellos en los que para la contratación o la oferta del servicio se empleen técnicas de comunicación a distancia, con la única salvedad de que el consumidor solicite el empleo de una técnica de comunicación a distancia concreta y ésta no permita proporcionar tal información. En caso de que el prestamista tenga intención de facilitar cualquier información adicional distinta de la que a continuación se trata, deberá hacerlo en documento aparte, que podrá adjuntarse al modelo normalizado europeo de información precontractual.

En caso de que el consumidor lo solicite, el prestamista deberá entregarle, de forma gratuita y en formato papel u otro soporte duradero, una copia del proyecto del crédito rápido, salvo que el prestamista no esté dispuesto, en el momento de la solicitud, a celebrar con éste el contrato de crédito.

Como se ha señalado, de cualquier modo deberá proporcionarse información respecto de los siguientes elementos:

- Tipo de crédito.
- Identificación y domicilio social del prestamista y del intermediario (caso de que exista).
- Importe total del crédito y las condiciones que rigen la disposición de fondos.
- Duración del contrato.
- Tipo deudor y las condiciones de aplicación de dicho tipo.
  - o En caso de que el tipo deudor sea variable: tipos de referencia aplicables al tipo deudor inicial, así como los periodos, condiciones y procedimientos de variación del tipo deudor.
  - o En caso de que se apliquen diferentes tipos deudores en distintas circunstancias, deberá informarse respecto de todos los tipos aplicables, tal y como se ha señalado anteriormente.
- Tasa anual equivalente (TAE) e importe total adeudado, ilustrado con un ejemplo representativo que incluya todas las hipótesis utilizadas para calcular dicha tasa (teniendo en cuenta las preferencias manifestadas por el consumidor como, por ejemplo, la duración y el importe total preferido).
- Importe, número y periodicidad de los pagos.
- Orden en que deben asignarse los pagos a los distintos saldos pendientes, sometidos a distintos tipos deudores a efectos de reembolso.
- Tipo de interés de demora y las modalidades para su adaptación.
- Advertencia sobre las consecuencias en caso de impago.
- Información sobre el derecho de desistimiento.

- Información sobre el derecho de reembolso anticipado.
- Información relacionada con el derecho del consumidor a ser informado de forma inmediata y gratuita del resultado de la consulta de una base de datos para la evaluación de su solvencia (en caso de que, como resultado de dicha consulta, se le deniegue la oportunidad de obtener el crédito).
- Información relativa al derecho del consumidor a recibir gratuitamente, previa solicitud, una copia del proyecto del contrato de crédito salvo que en el momento de la solicitud el prestamista no esté dispuesto a celebrar el contrato de crédito con el consumidor.
  - En caso de que existan:
    - o Cualquier otro gasto derivado del contrato de crédito rápido y las condiciones en que dichos gastos podrán modificarse (por ejemplo, gastos de mantenimiento de cuentas, en caso de que sea exigida para el pago o la disposición de los fondos).
    - o Costes adeudados al notario por el consumidor al suscribir el contrato de crédito.
    - o Servicios accesorios al contrato: en particular del seguro en los casos en los que la obtención del crédito esté condicionada a su suscripción o la obtención en determinadas condiciones. En este último supuesto, deberán facilitarse las condiciones alternativas<sup>12</sup>.
    - o Gastos por impago.
    - o Garantías exigidas para la obtención del crédito.
    - o Información sobre el derecho del prestamista a obtener una compensación en caso de ejercitarse el derecho de reembolso anticipado, así como la manera de determinar esa compensación.
    - o Periodo de tiempo durante el cual el prestamista queda vinculado por la información precontractual entregada.
    - o En caso de que los pagos efectuados por el consumidor no produzcan una amortización correspondiente del importe total del crédito, sino que sirven para reconstituir el capital en las condiciones y los períodos establecidos en el contrato de crédito o en un contrato accesorio, deberá incluirse una declaración clara y concisa de que tales contratos no prevén una garantía de reembolso del importe total del crédito del que se haya dispuesto en virtud del contrato, salvo que se conceda dicha garantía.

Resulta pertinente especificar que, en el caso de que intervenga un intermediario de crédito en la contratación, la Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito, establece la obligación de suministrar, de forma gratuita y con quince días naturales de

---

<sup>12</sup>En este sentido, la Ley parece intentar compatibilizar la posibilidad de condicionar la concesión de un crédito a la contratación de un servicio accesorio vinculado con lo dispuesto en el artículo 89.4 del RDL 1/2007, el cual considera como cláusula abusiva aquella que imponga al consumidor y usuario *“bienes y servicios complementarios o accesorios no solicitados”*.

antelación mínima a la celebración del contrato de intermediación o antes de que el consumidor asuma cualquier obligación derivada del contrato, información relacionada con la propia empresa, el servicio de intermediación ofrecido e información relativa al contrato de intermediación en cuestión.

A continuación, se detallan la información concreta que debe especificarse:

- Información **de la propia empresa**:
  - o Identidad, número de identificación fiscal, razón social, domicilio social y actividad principal de la empresa.
  - o Póliza de seguro de responsabilidad civil o aval y entidad aseguradora o de crédito con la que se haya contratado.
  - o Registro, autonómico o estatal, en el que la empresa esté inscrita y su número de registro.
  - o En su caso, página web de la empresa y su carácter de franquiciado.
  
- Información relativa al **servicio de intermediación ofrecido**:
  - o Descripción de las principales características de los contratos de intermediación.
    - o Precio total que debe pagar el consumidor a la empresa por el servicio prestado (con inclusión de todas las comisiones, cargas, gastos e impuestos pagados a través de la empresa). En caso de que no pueda indicarse un precio exacto, deberá facilitarse la base del cálculo que permita al consumidor comprobar el precio.
    - o Modalidades de pago y ejecución.
    - o En su caso, la indicación de que puedan existir otros impuestos o gastos que no se paguen a través de la empresa o que no los facture ella misma. Si éstos fueran causados por entidades o personas designadas por la propia empresa, deberá hacerse constar cuáles son y su cuantía.
    - o En el caso de que se proponga la agrupación de créditos en uno solo: TAE y las características esenciales del crédito propuesto y su comparación con los créditos que se proponen agrupar. Deberán tenerse en cuenta en la comparación todos los gastos y comisiones por el servicio de intermediación y todos los gastos y comisiones del contrato de préstamo o crédito propuesto.
  
- En cuanto al **contrato de intermediación**:
  - o Información relativa al derecho de desistimiento, así como su duración, condiciones y modo de ejercitarlo.
  - o Información sobre cualquier derecho, distinto del derecho de desistimiento, que pudieran tener las partes para resolver el contrato anticipadamente o unilateralmente, incluidas las compensaciones que pueda contener el contrato en ese caso.

- Sistemas de resolución extrajudicial de conflictos a los que el consumidor puede tener acceso y cómo puede tenerlos.

Además, tenerse en cuenta que el RDL 1/2007, en su artículo 90, declara como abusivas las cláusulas que establezcan la sumisión a arbitrajes distintos del arbitraje de consumo (salvo que se trate de órganos de arbitraje institucionales creados por normas legales para un sector o un supuesto específico).

- Lengua/s en las que podrá formalizarse el contrato (a elección del consumidor) en caso de que ésta no sea la en la que se le ha ofrecido la información previa.

- Legislación y tratamiento tributario aplicable al contrato.

Tal y como se ha detallado en apartados anteriores, con carácter general y según dispone el Reglamento (CE) nº 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo (Roma I), de 17 de junio de 2008, los contratos celebrados entre consumidores y profesionales se rigen por la ley del país en el que el consumidor tenga su residencia habitual.

Además, debe tenerse en cuenta que el RDL 1/2007, en su artículo 90, declara como abusivos los pactos de sumisión expresa a Juez o Tribunal distinto del que corresponda al domicilio del consumidor y usuario o al lugar del cumplimiento de la obligación, y las que dispongan la sumisión del contrato a un Derecho extranjero con respecto al lugar donde el consumidor y usuario emita su declaración negocial o donde el empresario desarrolle la actividad dirigida a la promoción de contratos de igual o similar naturaleza.

#### **4.2.5. INCUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS RELATIVOS A LA INFORMACIÓN PREVIA**

La LCCC dispone que el incumplimiento de los requisitos relativos a la información previa y al suministro de la misma, en los términos establecidos en su propio texto, podrá dar lugar a la anulabilidad del contrato.

#### **4.2.6. EXCEPCIONES A LOS REQUISITOS DE INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL**

La LCCC exige de los deberes de información previa y asistencia al consumidor a los proveedores de bienes o servicios *“que sólo actúen como intermediarios de crédito a título subsidiario”*<sup>13</sup>, esto es, aquéllos cuya actividad como intermediarios *“no constituye el objeto principal de su actividad comercial, empresarial o profesional”* (por ejemplo, un comerciante que ofrece contratos de crédito en su negocio, sin ser él el prestamista, como instrumento para promocionar la venta de sus productos).

Todo ello, sin perjuicio de las obligaciones cuyo cumplimiento resulta forzoso para el prestamista que, en todo caso, será el encargado de garantizar que el

---

<sup>13</sup> Artículo 13 de la LCCC.

consumidor recibe la información y la asistencia precontractual “sin las cuales no se podrá formalizar un contrato de crédito al consumo”<sup>14</sup>.

### **5. FORMA Y CONTENIDO DE LOS CONTRATOS**

La LCCC establece el contenido mínimo que debe recogerse en todos los contratos de créditos rápidos, así como los requisitos formales precisos a los que éstos deberán ajustarse y las sanciones aplicables en aquellos supuestos en los que éste presente defectos, tanto de forma como de omisión de cláusulas obligatorias.

#### **5.1. REQUISITOS FORMALES**

Los contratos de créditos rápidos deben constar por escrito en papel o en otro soporte duradero. La letra empleada en éstos debe resultar legible, a la vez que el contraste de impresión debe ser adecuado y los datos reflejados en él deben especificarse de forma clara y concisa. Además, todas las partes contratantes deben recibir un ejemplar del contrato<sup>15</sup>.

#### **5.2. CONTENIDO DEL CONTRATO DE CRÉDITO AL CONSUMO**

Tal y como se ha señalado anteriormente, la LCCC establece el contenido mínimo que debe recogerse en el documento contractual. En todo caso, éste deberá aportar información sobre los siguientes extremos:

- El tipo de crédito.
- La identidad y el domicilio social de las partes contratantes (si procede, también la identidad y el domicilio social del intermediario de crédito).
- La duración del contrato.
- El importe total del crédito y las condiciones de disposición del mismo.
- El tipo deudor y las condiciones de aplicación de dicho tipo.
  - o En caso de que el tipo deudor sea variable, los índices de referencia aplicables al tipo deudor inicial así como los períodos, condiciones y procedimientos de variación del tipo deudor.
  - o En caso de que se apliquen diferentes tipos deudores en diferentes circunstancias, deberá facilitarse la información arriba mencionada respecto de todos los tipos aplicables.
- Tasa anual equivalente (TAE) y el importe total adeudado por el consumidor, calculados en el momento de la suscripción del contrato de crédito. Deberán mencionarse todas las hipótesis utilizadas para calcular dicho porcentaje.
- Importe, número y periodicidad de los pagos que deberá efectuar el consumidor.

---

<sup>14</sup> Artículo 13.2 de la LCCC.

<sup>15</sup> Artículo 16.1 de la LCCC: “Todas las partes contratantes recibirán un ejemplar del contrato de crédito”.

- Orden en que deben asignarse los pagos a los distintos saldos pendientes sometidos a distintos tipos de deudores a efectos de reembolso.
- Tipo de interés de demora aplicable en el momento de la celebración del contrato y los procedimientos para su ajuste y, cuando proceda, los gastos por impago.
- Consecuencias en caso de impago.
- Información relacionada con el derecho de desistimiento.

Deberá incluirse información relativa a la obligación del consumidor de pagar el importe del interés diario y el capital dispuesto y los intereses acumulados sobre dicho capital entre la fecha de disposición del crédito y la fecha de reembolso del capital, a más tardar, a los treinta días naturales de haber enviado la notificación de desistimiento al prestamista.

- Información relacionada con el derecho de reembolso anticipado y su procedimiento aplicable.
- El procedimiento que deberá seguirse para ejercer el derecho de poner fin al contrato.
- Procedimientos extrajudiciales de reclamación y recurso a los que el consumidor puede acceder, así como la forma en que puede acceder a éstos.

Como se ha señalado en distintas ocasiones, debe tenerse en cuenta que el RDL 1/2007, en su artículo 90, declara como abusivas las cláusulas que establezcan la sumisión a arbitrajes distintos del arbitraje de consumo (salvo que se trate de órganos de arbitraje institucionales creados por normas legales para un sector o un supuesto específico).

- En caso de que existan:
  - o Derecho del consumidor a recibir gratuitamente, previa petición y en cualquier momento a lo largo de toda la duración del contrato de crédito, un extracto de cuenta, en forma de cuadro de amortización en caso de amortización del capital de un contrato de crédito rápido de duración fija.

El cuadro de amortización indicará los pagos adeudados, así como los períodos y las condiciones de pago de tales importes. Además, contendrá un desglose de cada reembolso periódico que muestre la amortización del capital, los intereses calculados sobre la base del tipo deudor y, en su caso, los costes adicionales.

En caso de que el tipo de interés sea variable o los costes adicionales puedan variar en virtud del contrato, en el cuadro de amortización deberá figurar de forma clara y concisa la indicación de que los datos del cuadro solo serán válidos hasta la siguiente modificación del tipo deudor o de los costes adicionales en virtud del contrato de crédito.

- o Relación de los períodos y las condiciones de pago de los intereses deudores y de los gastos conexos recurrentes y no recurrentes en caso de que deban pagarse recargos e intereses sin amortización de capital.
- o Gastos de mantenimiento de una o varias cuentas que registren a la vez operaciones de pago y de disposición del crédito, salvo que la apertura de la cuenta

sea opcional, los gastos relativos a la utilización de un medio de pago que permita efectuar tanto operaciones de pago como de disposición del crédito, así como los demás gastos derivados del contrato de crédito y las condiciones en que dichos costes pueden modificarse.

- Declaración que establezca el abono de gastos de notaría, en caso de que proceda.
- Garantías y seguros a los que se condicione la concesión del crédito.
- En caso de que se establezca, información relacionada con el derecho del prestamista a una compensación en caso de ejercitar el derecho de reembolso anticipado, así como la manera en que deba determinarse esa compensación.
- En caso de que el contrato de crédito tenga vinculado uno de seguro, el derecho del consumidor a la devolución de la prima no consumida en los términos que establezca la póliza de ejercitar el derecho de reembolso anticipado.
- Demás condiciones del contrato.
- En su caso, nombre y dirección de la autoridad de supervisión competente.
- En el supuesto de que los pagos efectuados por el consumidor no produzcan una amortización correspondiente del importe total del crédito, sino que sirven para reconstituir el capital en las condiciones y los períodos establecidos en el contrato de crédito o en un contrato accesorio: deberá incluirse una declaración clara y concisa de que tales contratos no prevén una garantía de reembolso del importe total del crédito del que se haya dispuesto en virtud del contrato de crédito, salvo que se conceda dicha garantía.

### **5.3 PENALIZACIÓN POR FALTA DE FORMA Y POR OMISIÓN DE CLÁUSULAS OBLIGATORIAS**

Como ha podido comprobarse a lo largo del presente documento, la LCCC establece el contenido mínimo al cual deberá ajustarse el contrato, a la vez que impone otros requisitos de forma de carácter imperativo cuyo cumplimiento resulta forzoso para el prestamista. Además, éste mismo cuerpo legal establece penalizaciones para los casos en los que los documentos contractuales no se ajusten a los requisitos establecidos.

En este sentido, debe puntualizarse que dicha norma penaliza el incumplimiento de los requisitos deberes de formalización aplicables (forma escrita en papel o soporte duradero, legible y con contraste de impresión adecuado) con la posibilidad de que el consumidor pueda proceder a solicitar la anulación del contrato.

Además, en el caso de que el documento no incluya la mención a la tasa anual equivalente aplicable, la LCCC lo penaliza con la reducción de la obligación del consumidor de abonar el interés legal en los plazos convenidos.

En el supuesto de que el contrato no contenga mención sobre el importe, el número y la periodicidad de los pagos que deba efectuar el consumidor, si no existiese omisión o inexactitud en el plazo de pagos, la obligación del consumidor se ve reducida

a pagar el precio al contado o el nominal del crédito en los plazos convenidos. En caso de que los plazos no se expresasen o éstos fuesen inexactos, la Ley lo sanciona con la imposibilidad de que el pago pudiera ser exigido antes de la finalización del contrato.

En caso de que otros datos exigibles figuren en el contrato pero sean inexactos, la norma dispone que se modulen las consecuencias previstas en apartados anteriores (concretamente, la reducción de intereses circunscritos al interés legal e inexigibilidad del pago antes de la finalización del contrato), *“en función del perjuicio que debido a tal inexactitud sufra el consumidor”*<sup>16</sup>. En este sentido, puede objetarse que la fórmula utilizada por la LCCC, además de resultar indeterminada, puede resultar contraria a los intereses de los consumidores, ya que no será suficiente constatar la inexactitud de los datos, sino que previo a la posible modulación contemplada, el consumidor deberá probar la existencia de un perjuicio.

#### **5.4. CLÁUSULAS ABUSIVAS**

En relación con el contenido de los contratos, debe prestarse especial atención a la posibilidad de que en el documento puedan incluirse cláusulas abusivas. De forma general, éstas se encuentran reguladas RDL 1/2007, concretamente en los artículos. 82 y siguientes.

En primer lugar, procede matizar que el RDL 1/2007 en su artículo 80 recoge una serie de requisitos y principios orientadores de la contratación con usuarios. De este modo, dicho cuerpo legal establece el mandato de que los contratos celebrados con consumidores que utilicen cláusulas no negociadas individualmente (esto es, los contratos que recogen condiciones generales de contratación a los que los consumidores y usuarios se adhieren) respeten los principios de buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes. Además, éstos deben ser accesibles para el usuario y deben resultar legibles (con un tamaño de letra no inferior a 1,5mm y con un contraste adecuado).

Finalmente, deben ser redactados con concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa y evitando el reenvío a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato a los que, en todo caso, deberá hacerse referencia expresa en el documento contractual.

De otro lado, el mismo RDL 1/2007 establece una serie de garantías para el consumidor, en tanto en cuanto establece el principio general en virtud del cual, en caso de duda sobre una cláusula, ésta debe ser interpretada de la forma que resulte más favorable al consumidor si éste ejercita algún tipo de acción individual, a la vez que asigna al empresario la carga de la prueba en caso de que afirme que una cláusula ha sido negociada individualmente.

Además, establece mecanismos de control que, si bien en muchos casos pueden resultar insuficientes, están orientados a garantizar la protección de los consumidores: entre otros, puede hacerse mención especial a la obligación de las empresas de remitir, en el plazo de un mes, las condiciones generales de contratación

---

<sup>16</sup> Artículo 21.4 de la LCCC.

a los órganos de consumo si son requeridas para ello, con el objeto de que éstas sean estudiadas y valoradas en lo que respecta a la posibilidad de que incluyan cláusulas abusivas. Tampoco debe obviarse el derecho a la información correcta sobre los distintos bienes y servicios reconocido en el artículo 8.d) del mismo Real Decreto.

Como puede apreciarse en materia de contratación con consumidores, la legislación pretende excluir la posibilidad de que puedan introducirse cláusulas abusivas. La regulación en la materia establece un *numerus apertus* de cláusulas que deben ser consideradas como abusivas, que detalla en artículos posteriores: en concreto, aquellas que vinculen el contrato a la voluntad del empresario, limiten los derechos del usuario, determinen la falta de reciprocidad en el contrato, impongan al consumidor garantías desproporcionadas o le impongan indebidamente la carga de la prueba, resulten desproporcionadas en relación con el perfeccionamiento y ejecución del contrato, o aquellas que contravengan las reglas sobre competencia y derecho aplicable.

Pese a lo dicho, quizás con excesiva facilidad pueda contrastarse cómo las empresas oferentes de créditos rápidos hacen uso de “*contratos tipo*”, que repiten y atribuyen en su clausulado obligaciones o renunciaciones de derechos que, en última instancia, perjudican a los consumidores y que deben ser consideradas como abusivas. Claro ejemplo de ello son las cláusulas que reservan al empresario las facultades de interpretación y modificación unilateral del contrato, aquellas que imponen al consumidor una indemnización desproporcionadamente alta en caso de que no cumpla con sus obligaciones, aquellas que contemplan declaraciones de adhesión del usuario pese a no haber tenido la oportunidad de tomar conocimiento real antes de la celebración del contrato y otras tantas que pretenden, mediante su renuncia, limitar algunos de los derechos reconocidos a los consumidores (de forma reiterada ha podido contrastarse la pretensión de restringir el derecho a ser informado de forma inmediata y gratuita del resultado de la consulta de una base de datos para la evaluación de la solvencia del consumidor en caso de que, como consecuencia de la consulta realizada, el crédito resultare denegado).

## 5.5. INTERESES

En relación con los intereses que pudieran devengarse como consecuencia de la celebración de un contrato de crédito rápido y, pese a que el Banco de España ha indicado que “*no hay ningún tope legal para los tipos de interés en los créditos rápidos o en cualquier otro tipo de crédito*”<sup>17</sup>, conviene matizar que se puede considerar la existencia de dos tipos de controles. Ambos, pese a ser compatibles entre ellos, distinta configuración y alcance, así como ámbitos de aplicación también propios y diferenciables<sup>18</sup>.

De un lado, el consumidor puede verse amparado por la protección otorgada en la Ley de la Usura, más conocida como “*Ley Azcárate*”, de 23 de julio de 1908. Dicha Ley sanciona, por inmorales, determinadas situaciones de la contratación, en la

<sup>17</sup>Banco de España: “*Preguntas Frecuentes Sobre Productos Bancarios*”. Disponible en: [http://www.bde.es/clientebanca/es/areas/Productos\\_Bancar/Preguntas\\_mas\\_fr/](http://www.bde.es/clientebanca/es/areas/Productos_Bancar/Preguntas_mas_fr/)

<sup>18</sup>Todo ello en base a la doctrina sentada por el Tribunal Supremo en sus STS 406/2012, de 18 de junio, y STS 677/2014, de 2 de diciembre.

medida en que pueden suponer una lesión grave de intereses jurídicamente protegidos o un perjuicio económico injustificado. El control de usura se proyecta tanto sobre el contenido del contrato como de la validez del consentimiento prestado y la única sanción posible conlleva la nulidad del contrato realizado y la correspondiente restitución de lo prestado y abonado, conforme a los artículos 1 y 3 de la citada ley.

Para que puedan declararse como usureros unos intereses, la ley exige además de que dichos intereses sean *“notablemente superior[es] al normal del dinero”*, que éstos resulten *“manifiestamente desproporcionado[s] con las circunstancias del caso”*, de modo que más que una limitación cuantitativa para la declaración como usureros de unos intereses, la ley exige el contraste y la ponderación de dichos intereses con las demás circunstancias económicas y patrimoniales que conllevaron la contratación del crédito y, en concreto, la situación angustiosa del prestatario, su inexperiencia o su limitación mental.

En este sentido, debe tenerse presente que la mayor parte de empresas que ofrecen créditos rápidos dirigen sus productos a personas que se encuentran en singulares situaciones de dificultad económica o en especiales circunstancias de vulnerabilidad, habida cuenta de que de no existir dichas causas, en raras ocasiones podrían aceptarse las condiciones ofrecidas para la obtención de crédito.

De otro lado, el consumidor también puede verse amparado por la protección otorgada en la normativa propia en materia de consumo. El control de abusividad, recogido en los artículos 80 y siguientes del RDL 1/2007, tiene una proyección mucho más generalizada, dirigida a incidir en el tráfico patrimonial y a configurar el ámbito contractual. Dicho control persigue garantizar el justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes y, pese a que la declaración de abusividad no determina directamente la nulidad del contrato (conforme a lo dispuesto en el artículo 83 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre), según lo dispuesto en el artículo 9.2 de la Ley 7/1998, de 13 de abril, la sentencia que declare la nulidad de las cláusulas afectadas, deberá declarar *“la nulidad del propio contrato cuando [...] afectara a uno de los elementos esenciales del mismo”*. En este sentido, debe precisarse que los intereses remuneratorios, en la medida en que forman parte del objeto principal del contrato y configuran el precio del servicio, forman parte de los elementos esenciales del contrato.

De otra parte, debe señalarse que, pese a que en la sentencia anteriormente referida (STS 406/2012, de 18 de junio) el Tribunal Supremo afirma que en virtud de la redacción dada al artículo 80 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, *“no permite que la valoración del carácter abusivo de la cláusula pueda extenderse [...] a la adecuación del precio y retribución”* (por referirse a *“la buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes”*, en lugar de a la *“buena fe y justo equilibrio de las contraprestaciones”*), también afirma que por aplicación teleológica del artículo 4.2 de la Directiva 93/13/CEE del Consejo *“pueden ser objeto de control por la vía de la inclusión y de transparencia”*, en la medida en que no se redacten de manera clara y comprensible.

Llegados a este punto, debe tenerse en cuenta que la gran mayoría de empresas que ofrecen estos productos se caracterizan por la falta de transparencia en

lo que respecta al coste total de los créditos que se solicitan, acompañada en muchos casos del incumplimiento de las obligaciones que la LCCC impone, especialmente en relación con la información previa que debe facilitarse al consumidor y, en ocasiones, respecto de la entrega en papel o soporte duradero de las condiciones contractuales. Todo ello acompañado de la falta de especificación de la TAE aplicable o, en algunos casos, intentando que ésta sea camuflada entre información tipográficamente destacada o incluyéndola entre importantes cantidades de datos.

En lo que respecta a intereses de demora (o moratorios), en la medida en que no forman parte de los elementos esenciales del contrato ni tienen incidencia en el precio, no se plantea problema alguno en lo que respecta a su sometimiento al control de abusividad, ni incompatibilidad alguna con la posibilidad de someterlos conjuntamente al control de usura. En este sentido, la declaración de abusividad de la cláusula de intereses moratorios implica que se entienda a ésta por no puesta, si bien se mantiene la vigencia del contrato con el resto de cláusulas válidas, sin que quepa moderación. Así, según señala el Tribunal Supremo en su sentencia de 22 de abril de 2015, *“para apreciar la buena fe del predisponente puede compararse el interés de demora estipulado con otros intereses de demora legales a fin de ver si la cláusula contractual de demora es proporcionada en cuando a la indemnización establecida”*.

Los Tribunales españoles vienen utilizando distintos criterios orientados a establecer una limitación cuantitativa a partir de la cual dichos intereses puedan considerarse como abusivos:

- Sentencias AP Córdoba 4 mayo 2001 y 18 febrero 2003, AP Huelva 9 julio 2001, AP Santa Cruz de Tenerife 26 abril 2006 y AP Asturias 17 septiembre 2008.

Consideran que el límite establecido en el artículo 20.4 de la 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 en cualquier contrato de crédito al consumo, esto es, el equivalente a 2,5 veces el interés legal del dinero.

- STS 1723/2015, de 22 de abril.

Establece como doctrina jurisprudencial *“que en los contratos de préstamo sin garantía real concertados con consumidores, es abusiva la cláusula no negociada que fija un interés de demora que suponga un incremento de más de dos puntos porcentuales respecto del interés remuneratorio pactado”*.

### **5.6. DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN RELACIÓN CON LOS CONTRATOS DE CRÉDITO**

Además de los requisitos de información tratados a lo largo del presente documento, la LCCC reconoce expresamente, entre otros, los derechos del consumidor a poner fin a un contrato de duración indefinida, a desistir del contrato de crédito, al reembolso anticipado del crédito y otros derechos del consumidor derivados de la cesión de los derechos del prestamista a un tercero.

### **5.6.1. INFORMACIÓN SOBRE EL TIPO DEUDOR**

Según la propia LCCC, el “*tipo deudor*” debe ser considerado como “*el tipo de interés expresado como porcentaje fijo o variable aplicado con carácter anual al importe del crédito utilizado*”<sup>19</sup>. Como se ha señalado a lo largo del documento, el prestamista y el intermediario de crédito, en su caso, deben informar al consumidor respecto del tipo deudor aplicable al crédito rápido que se le oferta. En concreto, el consumidor deberá obtener esta información, a modo de resumen, en relación con los siguientes aspectos:

- En la publicidad y en las comunicaciones comerciales así como en los anuncios y ofertas exhibidos en los locales comerciales: debe indicarse si éste es fijo o variable, en los casos en los que se ofrezca un crédito o la intermediación para la celebración de un contrato de crédito rápido y en la medida en que se indique el tipo de interés o cualquier cifra relacionada con el coste del crédito.
- En el caso de que la comunicación con el consumidor se realice mediante telefonía vocal y el consumidor acepte expresamente recibir sólo esta información: deben describirse las características principales del crédito y, en concreto, suministrar información sobre el tipo deudor y las condiciones de aplicación de dicho tipo (en caso de ser variable, los tipos de referencia aplicables al tipo deudor inicial, así como los periodos, condiciones y procedimientos de variación del tipo).
- En el modelo normalizado europeo de información precontractual: debe informarse del tipo deudor y las condiciones de aplicación de dicho tipo.
  - o En caso de que el tipo deudor sea variable, los índices de referencia aplicables al tipo deudor inicial, así como los periodos, condiciones y procedimientos de variación del tipo deudor.
  - o En caso de que se apliquen diferentes tipos deudores en diferentes circunstancias, deberá facilitarse la información arriba mencionada respecto de todos los tipos aplicables.
- En la copia del proyecto del contrato de crédito: en caso de que el consumidor lo solicite y de forma gratuita.
- En el documento contractual: debe informarse sobre el tipo deudor y las condiciones de aplicación de dicho tipo, en las condiciones recogidas en el punto anterior.

Con todo, la LCCC impone al prestamista la obligación de poner en conocimiento del consumidor cualquier modificación del tipo deudor antes de que el cambio se produzca<sup>20</sup>, haciéndole constar el importe de los pagos tras la entrada en vigor del nuevo tipo deudor y, de darse, los detalles relativos al cambio del número o la frecuencia de los pagos.

Además, la Ley permite que las partes puedan acordar que la información indicada se proporcione de forma periódica, en el caso de que las modificaciones del

---

<sup>19</sup> Artículo 6.e) de la LCCC.

<sup>20</sup> Artículo 18 de la LCCC.

tipo deudor se deban al cambio de un tipo de referencia, siempre y cuando el nuevo tipo de referencia sea publicado oficialmente por el Ministerio de Economía y Hacienda o por el Banco de España y la información al respecto esté disponible también en los locales del prestamista.

### **5.6.2. MODIFICACIÓN DEL COSTE TOTAL DEL CRÉDITO**

La LCCC impide la modificación del coste total del crédito en perjuicio del consumidor. De otro lado, conviene precisar que el RDL 1/2007 declara como abusivas las cláusulas que reserven a favor del empresario facultades de interpretación o modificación unilateral del contrato, salvo que concurran motivos válidos especificados en el contrato. Pese a todo, el mismo Real Decreto permite que pueda realizarse dicha modificación si se contemplan ciertos requisitos, en concreto:

- Si se manifiesta el acuerdo mutuo de las partes plasmado por escrito.

Además, deben tratarse los aspectos recogidos en el artículo 22.3 de la LCCC, esto es:

- o Derechos que las partes se atribuyen para la modificación del coste total.
  - o Procedimiento a seguir para proceder a la modificación del coste total.
  - o El diferencial que se aplicará al índice de referencia utilizado para determinar el nuevo coste.
  - o Identificación o definición clara del índice utilizado y el procedimiento para su cálculo.
- Si el ajuste de la variación se calcula en base a un índice de referencia objetivo.
  - Si el prestamista notifica al consumidor de forma individualizada sobre la modificación del coste total (con la debida antelación y detallando el cómputo que origina la modificación y el procedimiento de reclamación en caso de discrepancia).

### **5.6.3. COBRO INDEBIDO**

La LCCC reconoce al consumidor el derecho de reclamar el interés legal de los cobros abonados indebidamente, a menos que el interés contractual sea superior<sup>21</sup>.

Además, en el caso de que el prestamista los hubiere cargado de forma dolosa o negligente, el consumidor tendrá derecho a reclamar por los daños y perjuicios causados. En este caso, deberá ser compensado con una cuantía que, en ningún caso, será inferior al interés legal incrementado en cinco puntos. Si el interés contractual fuera superior al legal, éste deberá ser compensado con el interés contractual incrementado en cinco puntos.

---

<sup>21</sup> Artículo 25.1 de la LCCC: “*Todo cobro indebido derivado de un contrato de crédito devengará inmediatamente el interés legal. Si el interés contractual fuese superior al legal, devengará inmediatamente el primero*”.

#### **5.6.4. CONTRATOS DE DURACIÓN INDEFINIDA**

La LCCC impide la celebración de contratos de duración indefinida, sancionándolos con la posibilidad de que el consumidor pueda ejercer su derecho de ponerles fin en cualquier momento y de forma gratuita. Del mismo modo, en caso de que el contrato de duración indefinida estuviera vinculado a la suscripción de un seguro accesorio, éste último finalizará también en ese mismo momento y el consumidor tendrá derecho al reembolso de la parte de la prima no consumida.

Pese a ello, se prevé la posibilidad de que puedan celebrarse contratos de duración indefinida en el caso de que las partes hayan convenido contractualmente plazo de notificación y que éste sea igual o inferior a un mes.

Como puede apreciarse, esta es una facultad reconocida exclusivamente al consumidor ya que el prestamista, por el contrario, sólo podrá ejercerla en el caso de que así haya sido pactado en el contrato de crédito.

De esta forma, en caso de que el prestamista se haya reservado contractualmente el derecho de poner fin al contrato por el procedimiento habitual, deberá preavisar de la resolución del contrato al menos con dos meses de antelación, notificándolo en formato papel o cualquier otro soporte duradero.

Además, en caso de que el prestamista se haya reservado contractualmente el derecho de poner fin al contrato por razones objetivamente justificadas, éste podrá poner fin al derecho del consumidor de disponer de las cantidades, debiendo informar el prestamista al consumidor sobre la terminación del contrato antes de que se produzca dicha terminación o inmediatamente después de ella y sobre las razones de la misma, en formato papel o cualquier otro soporte duradero.

#### **5.6.5. DERECHO DE DESISTIMIENTO**

El derecho de desistimiento ejerce un papel esencial en materia de protección al consumidor, en la medida en que responde a la necesidad de garantizar que el consentimiento prestado lo haya realizado de manera libre y consciente, y le otorga la posibilidad de reflexionar después de haber celebrado el contrato. Puede considerarse, por tanto, como un plazo para recapacitar o madurar el consentimiento prestado.

La LCCC reconoce, en su artículo 28 el derecho del consumidora dejar sin efecto el contrato celebrado si se lo comunica a la otra parte en el plazo de catorce días naturales desde la fecha de celebración del contrato mediante formato papel o cualquier otro soporte duradero, sin tener que soportar penalización alguna ni necesidad de justificar su decisión (no se requiere, por tanto, justa causa).

Además, plantea la posibilidad de que en el caso en que el consumidor hubiera recibido las condiciones contractuales y la información previa recogida en dicha Ley en un momento posterior a la celebración del contrato, estos catorce días naturales comenzarán a computarse desde ese momento de recepción de la información.

En todo caso, el empresario debe informar al consumidor de que le asiste tal derecho:

- Con la información previa que se facilite con la oferta o la contratación del crédito, en caso de que empleen técnicas de comunicación a distancia, deberá suministrarse información sobre la existencia de tal derecho, su duración, las condiciones para ejercerlo y la información relativa al importe que el consumidor debiera de abonar en caso de que ejerciera tal derecho, en concreto, el capital y el interés acumulado sobre dicho capital entre la fecha de disposición del crédito y la fecha de reembolso del capital. En caso de que el proveedor del servicio entregue al consumidor el modelo normalizado europeo de información precontractual, se entenderá que ha llevado a cabo esta obligación.

- En el modelo normalizado de información precontractual.

- En la copia del proyecto del contrato de crédito: en caso de que el consumidor lo solicite y de forma gratuita, salvo en los casos en los que el prestamista no esté dispuesto, en el momento de la solicitud, a celebrar el contrato de crédito con el consumidor.

- En el contrato: deberá informarse sobre la existencia de tal derecho, el plazo y las condiciones para ejercerlo, así como la información relativa al importe que el consumidor debiera de abonar en caso de que ejerciera tal derecho, en concreto, el capital y el interés acumulado sobre dicho capital entre la fecha de disposición del crédito y la fecha de reembolso del capital.

Como puede apreciarse, es ésta también una facultad exclusivamente reconocida al consumidor y, aunque pudiera parecer que no es realmente un derecho efectivo, si se tiene en cuenta que el artículo 28 de la LCCC se limita a enunciar el derecho de forma abstracta y el artículo 16.2.p) de la misma deja entreabierto la posibilidad de su reconocimiento<sup>22</sup>, esta redacción obedece al hecho de que la propia LCCC especifica en su articulado ciertos contratos que son objeto de regulación parcial y a los que no les resulta de aplicación el derecho de desistimiento. No debe, por tanto, la letra de la Ley llevar a confusión: la LCCC reconoce el derecho de desistimiento del consumidor respecto de los contratos de créditos rápidos.

Es, por tanto, un derecho de carácter potestativo, esto es, su ejercicio depende de la voluntad de quien lo ejercita, a la vez que se concibe como un derecho *ad nutum*, en la medida en que no es preciso alegar motivo alguno. Además, tampoco resulta necesario que el derecho de desistimiento ejercido sea consentido por el empresario.

Como se ha enunciado anteriormente, el empresario sólo podrá reclamar del consumidor el capital prestado y el interés acumulado sobre el capital prestado entre la fecha de disposición del crédito y la fecha de reembolso del capital. Podrá reclamar, además, los gastos no reembolsables abonados por el prestamista a la Administración Pública.

La validez del consentimiento, como se ha indicado, se encuentra sometida a un plazo de caducidad (catorce días), sin que pueda ser interrumpida por causa alguna. Como también se ha señalado, el cómputo de dicho plazo se inicia con el momento de celebración del contrato, excepto en aquellos casos en los que el consumidor recibiera

---

<sup>22</sup> Recuérdese lo dispuesto en el artículo 16.2.p) Ley 16/2011, de 24 de Junio, en relación con el contenido de los contratos de crédito: “La existencia o ausencia de derecho de desistimiento y el plazo y demás condiciones para ejercerlo”.

el documento contractual (con todas las condiciones) y el modelo normalizado europeo de información precontractual en un momento posterior, supuesto en el que dicho plazo empezaría a computarse a partir de la entrega de dichos documentos, de modo que el inicio del cómputo se produciría una vez que el prestamista hubiere cumplido con las obligaciones de información recogidas en la LCCC.

De otro lado, debe concretarse que el derecho de desistimiento no se encuentra sometido a forma alguna en relación con su ejercicio, no se encuentra limitada a una forma estricta y determinada. Por tanto, será suficiente si la comunicación se ha remitido antes de que haya expirado el plazo, independientemente de que el prestamista la hubiera o no recibido dentro del mismo. Lo que sí resulta necesario es que dicha comunicación se emita en formato papel o en cualquier otro soporte duradero, de tal forma que pudiera quedar constancia de que el consumidor ha procedido a emitir su declaración y de la fecha en que ésta tuvo lugar.

Todo ello supone que cualquier intento por parte del prestamista de exigir el ejercicio de este derecho bajo una determinada forma se tendrá por nulo y no puesto. Además, tampoco puede someter el prestamista el ejercicio del derecho de desistimiento al pago de las cantidades que pudiera tener que abonar el consumidor como consecuencia del ejercicio de tal derecho, esto es, la devolución del capital prestado y los intereses acumulados sobre el capital prestado desde la fecha de disposición del crédito hasta la fecha de reembolso del capital, que deberán ser pagadas sin ningún retraso indebido y, a más tardar, a los treinta días naturales de haber enviado la notificación de desistimiento (notificación entendida en un sentido amplio, como se ha indicado).

Igualmente, en virtud del artículo 28 de la LCCC, en caso de que el consumidor estuviera vinculado a la suscripción de un seguro accesorio, en base a una negociación entre el prestamista y un tercero, quedará sin efecto el contrato de seguro en el caso de que ejerza su derecho de desistimiento respecto del derecho de crédito.

Finalmente, procede destacar que, tal y como dispone el artículo 28.4 de la LCCC, al reconocérsele el derecho de desistimiento al consumidor que hubiera contratado un crédito rápido, no procedería la aplicación de los artículos 10 y 11 de la LCDSF, pese a que el contrato se hubiera ofertado y celebrado empleando una técnica de comunicación a distancia, y pese a que los mencionados preceptos (en concreto, el artículo 10.2.a).5.ª de la LCDSF) excluyen la posibilidad de aplicación del derecho de desistimiento para determinados servicios.

### **5.6.6. REEMBOLSO ANTICIPADO**

La LCCC establece el derecho del consumidor a liquidar, en cualquier momento y total o parcialmente las obligaciones derivadas del contrato de crédito, así como a beneficiarse de la reducción del coste total del crédito en función a la duración que le quede por transcurrir al contrato de crédito.

Además, en los supuestos en que el contrato de crédito rápido se encuentre vinculado a un contrato de seguro, este mismo cuerpo legal reconoce el derecho del consumidor a la devolución, de parte de la entidad aseguradora, de la parte de la prima no consumida.

Debe puntualizarse, de otro lado, que a la vez que se le atribuye el derecho del consumidor a reembolsar anticipadamente el crédito y beneficiarse de una reducción de su coste, se reconoce el derecho del prestamista a ser compensado por los costes derivados del reembolso anticipado del crédito, si bien éste se encuentra sometido al cumplimiento de ciertos requisitos. En todo caso, para poder exigir dicha compensación, el consumidor debe haber ejercitado su derecho de reembolso anticipado en un periodo en el cual el tipo deudor fuera fijo. En el caso de que no se hubiera fijado el tipo de interés deudor, no procede reclamar compensación alguna. Además, dicha compensación debe ser justa y justificada objetivamente por los costes directos que hubiera soportado el prestamista como consecuencia del ejercicio del derecho de reembolso. Igualmente, dicha compensación se concreta y limita por la propia LCCC, de modo que ésta no puede ser superior al 1% del importe del crédito reembolsado anticipadamente si el tiempo entre el reembolso anticipado y la terminación acordada en el contrato es superior a un año, ni superior al 0,5% si el mismo periodo no supera el año. Además, tampoco procedería exigir reclamación en los casos en los que el reembolso se hubiera efectuado en cumplimiento de un contrato de seguro destinado a garantizar el reembolso del crédito.

Pese a que, como se ha indicado, la cuantía de la compensación se encuentra limitada, excepcionalmente se contempla la posibilidad de que el prestamista pudiera reclamar una compensación más elevada, si bien éste debiera demostrar que ha sufrido pérdidas mayores de forma directa como consecuencia del reembolso anticipado del crédito. Todo ello, sin perjuicio de que el consumidor pudiera, además, exigir la reducción de la compensación por haber solicitado el prestamista una cuantía mayor a las pérdidas realmente sufridas. A la vez, para garantizar la protección del consumidor y, unida a la limitación cuantitativa anteriormente referida, la LCCC establece un segundo límite que, en ninguno de los casos puede ser sobrepasado al referirse a la imposibilidad de que ninguna compensación exceda el importe del interés que el consumidor habría pagado durante el período de tiempo comprendido entre el reembolso anticipado y la fecha pactada de finalización del contrato de crédito<sup>23</sup>.

En todo caso, para dar solución a la problemática que pudiera plantearse, la LCCC establece la fórmula que debe aplicarse para proceder al cálculo de las pérdidas que hubiera tenido que soportar el prestamista por el ejercicio del derecho de reembolso anticipado del consumidor: la cuantificación de dichas pérdidas debe realizarse aplicando a la cantidad anticipada la diferencia entre el tipo de interés acordado inicialmente y el tipo del Euríbor en el momento de dicho reembolso, teniendo en cuenta el impacto del reembolso anticipado en los gastos administrativos.

### **5.6.7. CESIÓN DE LOS DERECHOS**

Si bien nada impide que el prestamista pueda ceder sus derechos de crédito derivados de un contrato de crédito rápido, la LCCC reconoce el derecho del consumidor a ser informado sobre dicha cesión. Además, reconoce al consumidor el derecho de dirigirse contra el tercero para ejercitar las mismas acciones que hubiera podido ejercitar contra el acreedor originario.

---

<sup>23</sup> Artículo 30.5 de la LCCC.

### 5.7. TASA ANUAL EQUIVALENTE

Con objeto de que las empresas oferentes de créditos puedan ofrecer información a los consumidores en base a parámetros unificados y pueda garantizarse que los consumidores conozcan y tengan la posibilidad de comparar los servicios que se le ofertan y los efectos que pudieran derivarse de su contratación, la LCCC regula de forma expresa la forma en que debe procederse para el cálculo de la tasa anual equivalente (TAE). Según señala el Preámbulo de la misma, ésta tiene por finalidad *“definir de forma clara y completa el coste total de un crédito para el consumidor y lograr que este porcentaje sea totalmente comparable en todos los Estados de la Unión Europea”*.

Puede afirmarse que la tasa anual equivalente es un indicador universalmente aceptado para comparar intereses en créditos y en depósitos. El Banco de España la define como *“un indicador que, en forma de tanto por ciento anual, revela el costeo rendimiento efectivo de un producto financiero, ya que incluye el interés y los gastos y comisiones bancarias”*<sup>24</sup>.

En resumen, la TAE calculada comprende el coste total del crédito para el consumidor, excluidos los gastos que debieran ser abonados en caso de incumplimiento de sus obligaciones y los distintos del precio de compra que corran por cuenta del consumidor en la adquisición de los bienes o servicios. Como ya se ha señalado, ésta debe calcularse siguiendo las directrices establecidas en el Anexo I de la LCCC, esto es, empleándose la fórmula matemática que en éste figura. En este sentido, conviene matizar que en todo caso, y por disposición legal, los costes de mantenimiento de cuentas que registren a la vez operaciones de pago y de disposición del crédito, los relativos a la utilización de medios de pago que permita ambas operaciones así como otros costes relativos a las operaciones de pago deben incluirse en el coste total del crédito para el consumidor, deben ser incluidos en el cálculo de la TAE, salvo en los casos en los que la apertura de la cuenta sea opcional y los costes asociados a ésta se hayan especificado claramente y por separado en el contrato de crédito o cualquier otro contrato suscrito con el consumidor.

Debe tenerse en cuenta además, que en caso de que el tipo deudor del crédito fuera variable y los gastos que deben incluirse en la tasa anual equivalente no fueran cuantificables en el momento de su cálculo, la LCCC establece la obligación de que ésta se calcule considerando que el tipo deudor y los demás gastos se mantendrán fijos al nivel inicial y se aplicarán hasta el término del contrato de crédito.

En todo caso, el cálculo de la TAE deberá llevarse a cabo teniendo en cuenta los supuestos especiales recogidos en el apartado segundo del Anexo I de la LCCC.

## 6. OBLIGACIONES DE LOS INTERMEDIARIOS DE CRÉDITO

En el caso concreto de empresas que lleven a cabo actividades de intermediación, esto es, presenten, propongan o realicen trabajos preparatorios para la contratación de contratos de créditos rápidos, incluida la puesta a disposición de

<sup>24</sup>[http://www.bde.es/clientebanca/es/areas/Tipos\\_de\\_Interes/Tasa\\_Anual\\_Equiv/](http://www.bde.es/clientebanca/es/areas/Tipos_de_Interes/Tasa_Anual_Equiv/)

tales contratos a los consumidores para su suscripción, la Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito, establece también el carácter vinculante de la información suministrada a los consumidores. Además, ésta misma Ley les atribuye las obligaciones de transparencia en relación con los contratos y con los precios que ellas mismas establezcan.

En lo que respecta a la obligación de transparencia en relación con los contratos, debe precisarse que éstas están obligadas a tener a disposición del consumidor las condiciones generales de contratación que utilicen, las cuales deberán estar disponibles en la página web de las empresas y en los establecimientos u oficinas en los que presten sus servicios a los consumidores. Además, esta información debe facilitarse sin que el consumidor tenga que afrontar ningún gasto por su recepción ni asumir ningún compromiso.

En lo que respecta a la obligación de transparencia en relación con los precios, debe precisarse que éstas están obligadas a notificar al Registro en el que figuren inscritas, con carácter previo a su aplicación, los precios de los servicios, las tarifas de las comisiones o compensaciones y gastos repercutibles que aplicarán, como máximo, a las operaciones y servicios que prestan, y los tipos de interés máximos de los productos que comercializan (incluidos, en su caso, los tipos de interés por demora).

Dicha información debe recogerse en un folleto redactado de forma clara, concreta y fácilmente comprensible para los consumidores, en la medida en que debe estar disponible para éstos en el tablón de anuncios dispuesto en el establecimiento abierto al público, donde debe recogerse, entre otras cuestiones, información relativa al derecho de desistimiento del consumidor respecto del contrato de intermediación, así como información relacionada con la existencia y disponibilidad del folleto de tarifas, con la existencia de mecanismos de resolución extrajudicial de conflictos, información sobre la normativa que regula la protección de los consumidores y su derecho a solicitar ofertas vinculantes así como toda aquella otra información que las empresas deban poner en conocimiento de los consumidores.

En caso de que dichos intermediarios ofrezcan la posibilidad de realizar sus actividades a través de Internet, deben incluir en la dirección que la empresa utilice, en posición suficientemente destacada, su denominación social y, en su caso, nombre comercial, su domicilio social así como una mención a los registros en los que figuren inscritas. Además, deberán incluir la información que debiera estar disponible para el consumidor en su establecimiento abierto al público.

Resulta de interés indicar que, en ningún caso, éstas podrán cargar al consumidor comisiones o gastos por servicios no aceptados o solicitados en firme y de forma expresa. Tampoco podrán repercutir comisiones, compensaciones o gastos que no respondan a servicios efectivamente prestados o a gastos habidos. Además, dichos intermediarios deberán indicar los supuestos y la periodicidad en que sean aplicables las tarifas de comisiones o compensaciones y gastos repercutibles, incluidas las actividades de asesoramiento.

De otro lado y, en lo que respecta a la publicidad y las comunicaciones comerciales de créditos rápidos, éstas deberán ajustarse a los requisitos establecidos

en esta materia en apartados anteriores. En todo caso, las empresas deberán indicar el alcance de sus funciones y representación, precisando si trabajan en exclusiva con una entidad de crédito o empresa o vinculadas con varias entidades de crédito u otras empresas, o como intermediarios independientes.

Finalmente y, en relación con la información previa al contrato, resulta procedente puntualizar que los intermediarios de crédito tienen la obligación de suministrar, de forma gratuita y con quince días naturales de antelación mínima a la celebración del contrato de intermediación o antes de que el consumidor asuma cualquier obligación derivada del contrato, información relacionada con la propia empresa, el servicio de intermediación ofrecido e información relativa al contrato de intermediación en cuestión. En concreto, debe facilitarse la información señalada en apartados anteriores del presente documento (*“Información previa”*).

Además, la LCCC establece para los intermediarios de crédito las siguientes obligaciones que, en todo caso, deberán ser tenidas en cuenta:

- Deben indicar en su publicidad y en la documentación destinada a los consumidores el alcance de sus funciones y representación, precisando si trabajan en exclusiva con una o varias empresas o como intermediarios independientes.
- En caso de que el consumidor deba pagar una remuneración al intermediario de crédito por sus servicios, éste le informará acordando su importe antes de la celebración del contrato de crédito. Dicha remuneración se debe reflejar en papel o soporte duradero. En ese caso, el intermediario deberá comunicar el importe de la remuneración al prestamista, a efectos del cálculo de la tasa anual equivalente (TAE).

## 7. RÉGIMEN SANCIONADOR

La LCCC establece un doble sistema punitivo en función de la naturaleza de los sujetos infractores: el dedicado específicamente a las entidades de crédito y el dedicado a todas aquellas personas físicas y jurídicas distintas de las entidades de crédito.

En lo que respecta a las entidades de crédito, el artículo 34.2 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, determina que éstas serán sancionadas por infracción grave a través de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, derogada por la actual Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

FACUA considera insuficiente la normativa en relación a qué es una entidad de crédito. El artículo 1.2 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, establece de forma específica que son entidades de crédito: los bancos, las cajas de ahorro y las cooperativas de crédito y el Instituto de Crédito Oficial. Sin embargo, no menciona el resto de entidades mercantiles privadas cuya actividad esté orientada a la concesión de créditos, lo que resulta confuso para el consumidor que quiere contratar este tipo de servicios. Además, esto hace que sea difícil conocer qué régimen sancionador es el aplicable en función de quién otorga al consumidor el crédito rápido, valora FACUA.

Debe precisarse además, que las entidades de crédito se encuentran sometidas en virtud de la Ley 10/2014, de 26 de junio, al control y la supervisión del Banco de España: requieren de la autorización de éste para que puedan constituirse como tales (previo informe del Sepblac), deben ser inscritas e inscribir a sus consejeros y directores generales en el Registro de Entidades y en el Registro de Altos Cargos del Banco de España, deben comunicar cualquier cambio trascendente en su estructura accionarial, requieren de autorización previa del Banco de España para poder prestar servicios transfronterizos, deben adherirse a fondos de garantías de depósitos, etc.

Así, en relación con las posibles sanciones por infracción grave, conforme al artículo 98 de la citada Ley, podrá imponerse una multa a la entidad que será:

- De entre el doble y el triple del importe de los beneficios derivados de la infracción cuando dichos beneficios puedan cuantificarse.

- De entre el 3% y el 5% del volumen de negocios neto anual total, incluidos los ingresos brutos procedentes de intereses a percibir e ingresos asimilados, los rendimientos de acciones y otros valores de renta fija o variable y las comisiones o corretajes a cobrar que haya realizado la entidad en el ejercicio anterior; o multa de entre 2.000.000 y 5.000.000 de euros, si aquel porcentaje fuera inferior a esta cifra.

Adicionalmente a las sanciones mencionadas, podrán imponerse las siguientes medidas accesorias:

- Requerimiento al infractor para que ponga fin a su conducta y se abstenga de repetirla.

- Amonestación pública con publicación en el Boletín Oficial del Estado de la identidad del infractor y la naturaleza de la infracción así como de las sanciones o medidas accesorias impuestas; o amonestación privada.

En caso de que quien otorgue el crédito rápido sea una persona física o jurídica distinta de las entidades de crédito, conforme a lo establecido en el artículo 34.1 de la LCCC, resultará de aplicación la normativa en materia de defensa de los consumidores, siendo considerados los incumplimientos de las obligaciones establecidas en la LCCC como infracciones en materia de protección de los consumidores.

En este sentido y, conforme al artículo 50 del RDL 1/2007, correspondería a las administraciones públicas competentes la calificación de las infracciones como leves, graves y muy graves, atendiendo a criterios tales como *“riesgo para la salud, posición en el mercado del infractor, cuantía del beneficio obtenido, grado de intencionalidad, gravedad de la alteración social producida, generalización de la infracción y reincidencia”*.

En función de la calificación de la infracción realizada por las administraciones públicas, éstas podrán imponer, en virtud de lo dispuesto en el artículo 51 del mismo RDL 1/2007, la sanción correspondiente, en concreto:

- Infracciones leves: hasta 3.005,06 euros.

- Infracciones graves: entre 3.005,07 euros y 15.025,30 euros, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los bienes o servicios objeto de la infracción.
- Infracciones muy graves: entre 15.025,31 y 601.012,10 euros, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los bienes o servicios objeto de infracción. En este supuesto, la administración pública competente podrá acordar el cierre temporal del establecimiento, instalación o servicio por un plazo máximo de cinco años.

Independientemente de la sanción que pudiera imponer la Administración pública competente conforme a lo indicado anteriormente, ésta podría acompañarse con la sanción accesoria correspondiente, en concreto la publicidad de la sanción impuesta (en aquellos casos en los que hubiera adquirido firmeza en vía administrativa), así como los nombres, apellidos, denominación o razón social de las personas naturales o jurídicas responsables y la índole y naturaleza de la infracción, siempre que concurra reincidencia en infracciones de naturaleza análoga o acreditada intencionalidad en la infracción.

De otra parte, resulta de interés puntualizar que la LCCC excluye, en su artículo 34.3, la facultad otorgada al órgano sancionador en el artículo 48 del RDL 1/2007, a fin de que exija al infractor la indemnización de los daños y perjuicios causados al consumidor.

### **NORMATIVA REFERENCIADA**

- Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo (LCCC).
- Directiva 2008/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2008.
- Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo.
- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros (LCDSF).
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
- Ley 2/2009, de 31 de marzo, referidas a la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (RDL 1/2007).
- Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios.
- Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
- Circular 6/2010, de 28 de septiembre, del Banco de España. En materia de sanciones, deberán adecuarse a lo dispuesto en la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre (LOPD).
- Reglamento (CE) nº 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo (Roma I), de 17 de junio de 2008.
- Directiva 2008/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2008.
- Sentencia del Tribunal Supremo 406/2012, de 18 de junio.
- Directiva 93/13/CEE del Consejo.
- Ley de la Usura, conocida como “Ley Azcárate”, de 23 de julio de 1908.



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

