

Créditos al consumo



Nueva regulación

Contenido

- 1. Definición**
- 2. Información antes de contratar**
- 3. Contrato de crédito**
- 4. Desistimiento del contrato**
- 5. Reembolso anticipado**
- 6. Créditos vinculados**
- 7. Cómo reclamar**
- 8. Modelo de Información normalizada europea sobre el crédito al consumo**

Definición



Se trata de un contrato por el que **un prestamista ofrece al consumidor un crédito** bajo la forma de pago aplazado, préstamo o cualquier otro medio equivalente de financiación. Tienen que cumplir unos **requisitos**:

- Su cuantía debe estar comprendida **entre 200 y 75.000€**.
- El consumidor debe **devolver la cantidad concedida más los intereses** en varios plazos.

Quedan **excluidos**, entre otros:

- Los **créditos hipotecarios**, los que se solicitan para adquirir derechos de propiedad y los que obliguen a entregar un bien como garantía.
- Los **contratos de arrendamiento financiero**, en los que el arrendatario no tiene obligación de comprar.
- Los **créditos** que concede un empresario a sus empleados **sin aplicarles intereses** o con una Tasa Anual Equivalente inferior a la del mercado.
- Los créditos celebrados **con empresarios de servicios de inversión**.



Información antes de contratar

Oferta vinculante

Antes de firmar el contrato, el empresario debe facilitar al consumidor que lo solicite un documento con todas las condiciones del crédito, que tiene una validez mínima de 14 días.



Publicidad y comunicaciones comerciales

Toda la publicidad de créditos al consumo que indique el tipo de interés o alguna cifra relacionada con el coste, debe informar siempre de:

- El **tipo de interés** (fijo o variable).
- El **importe total del crédito y la duración** del contrato, en su caso.
- La **Tasa Anual Equivalente** (TAE). Incluye el interés nominal, las comisiones y el plazo de devolución.

La publicidad debe ir acompañada de un ejemplo representativo y con letra que resulte legible y con un contraste de impresión adecuado.

Información previa al contrato

Existe la obligación de facilitar la Información normalizada europea sobre el crédito al consumo (ver modelo en el capítulo 8). El consumidor debe recibirla, antes de firmar el contrato, de forma gratuita y por escrito o en algún otro soporte duradero, recogiendo los siguientes puntos:



- La **identidad** de las partes.
- El **importe total del crédito y las condiciones** de la recepción del dinero.
- La **duración** del contrato.
- El **tipo de interés** (fijo o variable) y las condiciones de aplicación.
- La **Tasa Anual Equivalente** y el importe total adeudado, ilustrado mediante un ejemplo.
- El **importe, el número y la periodicidad** de los pagos.
- Los **gastos** a cargo del consumidor (mantenimiento de cuenta, pago de notario, etc.).
- El tipo de **interés de demora**.
- Las **garantías exigidas**, cuando proceda.
- Los **servicios accesorios** al contrato, en particular de seguro.
- El **derecho de desistimiento** (que permite anular el contrato en un plazo de 14 días a partir de su firma).
- Las **consecuencias en caso de impago**.
- Si se exige la **suscripción de algún seguro** para la concesión del crédito.

Además, **el prestamista tiene obligación de:**

- **Evaluar la solvencia del contratante**, basándose en la información facilitada por el consumidor o consultando las bases de datos de los ficheros de solvencia patrimonial y crédito.

Si la **denegación de una solicitud de crédito se basa en la consulta de un fichero**, el prestamista debe informar al consumidor inmediata y gratuitamente de los resultados de dicha consulta y de los pormenores de la base de datos consultada.

- **Proporcionar al cliente una información individualizada** para garantizar que el contrato de crédito propuesto se ajusta a sus necesidades y a su situación financiera.

3

Contrato de crédito

Forma

Para que se considere válido, el contrato de crédito al consumo debe formalizarse **por escrito**. Todas las partes tienen que recibir un ejemplar firmado del documento.

Contenido

Además de las condiciones generales y los datos que se facilitan como información previa, en el contrato deben figurar, de forma clara y concisa, las siguientes **condiciones financieras del crédito**:

- El **importe total del crédito**, con el capital prestado más los intereses y los gastos (comisiones, seguros, etc.), así como las condiciones de disposición.

No se puede modificar el coste total salvo que las partes hayan acordado lo contrario, de mutuo acuerdo y por escrito. Tampoco se puede exigir la **constitución o renovación de ninguna garantía**.

- La **Tasa Anual Equivalente (TAE)**, que es el interés real que el consumidor debe pagar anualmente por su crédito, y las condiciones para poder modificar ese porcentaje, en su caso. Además, se deben indicar todos los supuestos que se han utilizado para calcular su porcentaje.

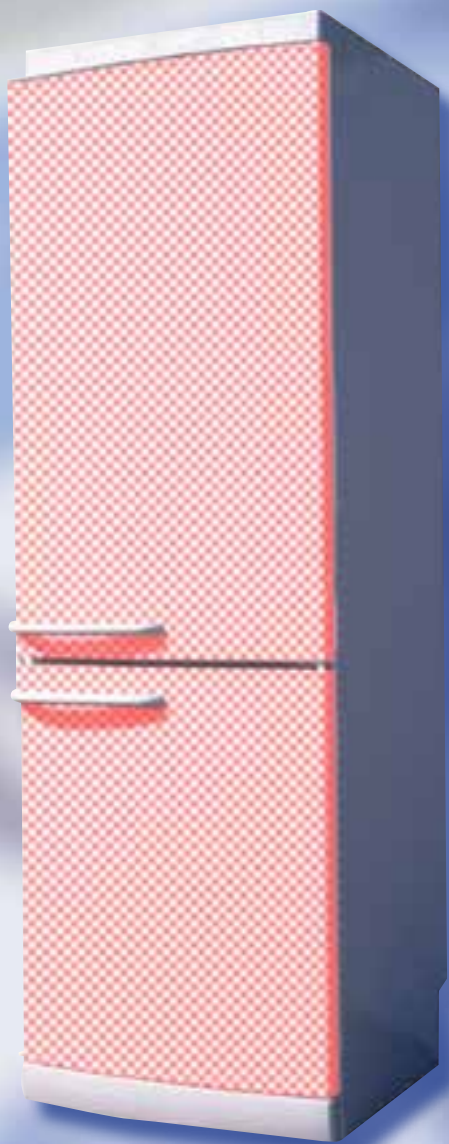
Si no se facilita esa información, el consumidor únicamente está obligado a pagar el interés legal en los plazos establecidos.

- El **importe de cada cuota, el total de cuotas y la periodicidad** o fechas de cada pago.

Si no se informa del importe ni las cuotas a pagar pero sí de los plazos, el usuario únicamente está obligado a abonar el precio al contado o el total del importe del crédito (sin intereses) en los plazos convenidos.

Si la falta de información es en relación a los plazos, no se puede obligar al consumidor a pagar el crédito antes de que termine el contrato.

- El **interés de demora**. El contrato debe recoger el tipo que se aplicará, así como las consecuencias por impago o retraso en el pago de las cuotas, en su caso.
- Información sobre el **derecho de desistimiento** y la forma en la que el consumidor puede ejercitarlo.
- Si existen o no **procedimientos extrajudiciales de reclamación** (posibilidad de someter al arbitraje de consumo los conflictos relacionados con estos contratos) y la forma en las que el consumidor puede acceder a ellos.



Desistimiento del contrato

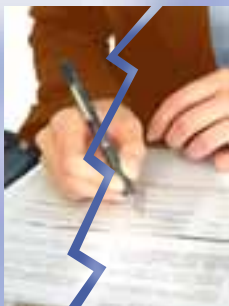
4

Los consumidores pueden rescindir su contrato de crédito al consumo en un plazo de **14 días naturales**, desde que se formaliza o se reciben las condiciones del contrato, sin necesidad de dar ninguna explicación y sin penalización.

La revocación se debe hacer por cualquier medio que acredite su envío, por ejemplo a través de telegrama con acuse de recibo, burofax, etc.

El consumidor debe, dentro de los 30 días siguientes al envío del documento de revocación, **devolver el dinero prestado más los intereses acumulados** sobre ese capital entre la fecha de disposición del crédito y la fecha de reembolso del capital.

Por último, cuando la contratación del crédito proporciona un servicio accesorio vinculado con el contrato de crédito, si el consumidor desiste del crédito deja **también de estar vinculado a ese servicio accesorio**, (por ejemplo, contratación de un seguro), por lo que tiene derecho a solicitar a la compañía el reembolso de la parte de la prima no consumida.



Reembolso anticipado



El consumidor puede liquidar anticipadamente, de forma **total o parcial y en cualquier momento**, las obligaciones derivadas del contrato de crédito. En tal caso, tendrá derecho a una **reducción del coste total del crédito que comprenda los intereses y costes**.

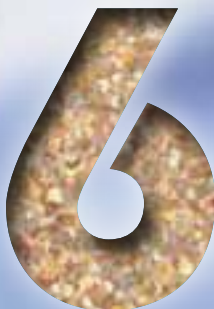
En caso de que el consumidor pague su crédito antes del plazo establecido, el prestamista puede cobrarle una **comisión de cancelación** en función del tiempo que reste para finalizar el contrato. Esta comisión no puede superar:

- el **1%** del dinero devuelto anticipadamente, si el tiempo transcurrido entre el reembolso y la terminación del contrato es superior a un año,
- un **0,5%**, si el tiempo es inferior a un año.

En todo caso, **ninguna compensación debe superar** el importe correspondiente al interés que el consumidor habría pagado entre el reembolso anticipado y la fecha de finalización del contrato de crédito.

Si el crédito reembolsado cuenta con un **seguro vinculado**, la compañía de seguros tiene obligación de devolver al consumidor la parte de la prima no consumida.

Créditos vinculados



Para que un crédito al consumo se considere vinculado tienen que concurrir estos **dos requisitos**:

- Que el crédito **sirva exclusivamente para financiar ese contrato** de compra o servicio concreto y específico.
- Que el contrato de compra o servicio y el de financiación **constituyan una unidad comercial**. Es decir, los dos contratos (adquisición y financiación) se pueden considerar como una sola operación, debido a que el prestamista y el proveedor colaboran para permitir al consumidor adquirir el bien o contratar el servicio.

Si el consumidor ha ejercido su **derecho de desistimiento** respecto a un contrato de suministro de bienes o servicios financiado total o parcialmente mediante un contrato de crédito vinculado, **dejará de estar obligado** por este último contrato sin penalización alguna.

En el caso de que el cliente decida **resolver el contrato**, es decir, devolver el bien y **romper el contrato de compra o de financiación**, tiene derecho a que le devuelvan la cantidad que ha pagado. Pero el empresario puede aplicar las siguientes **penalizaciones**:

- Un **10%** del importe pagado.
- La **cantidad correspondiente al pago inicial**, siempre que no supere la quinta parte del precio de venta.

Si el artículo ha sufrido algún deterioro, el vendedor puede exigir también una **indemnización** por daños y perjuicios.

Además de poder ejercitar los derechos que le correspondan frente al proveedor de los bienes o servicios adquiridos mediante un contrato de crédito vinculado, **el consumidor podrá ejercitar esos mismos derechos frente al prestamista**, siempre que concurren todos los requisitos siguientes:

- Que los bienes o servicios objeto del contrato **no hayan sido entregados en todo o en parte**, o no sean conforme a lo pactado en el contrato.
- Que el consumidor **haya reclamado judicial o extrajudicialmente**, contra el proveedor y no haya obtenido una respuesta satisfactoria.

Debe quedar **documentalmente acreditada la identidad del proveedor** de los bienes o servicios en el contrato de consumo y la del prestamista en el contrato de crédito.

El consumidor dispone en todo momento de la **opción de no concertar el contrato de crédito**, realizando el pago en la forma que acuerde con el proveedor del contrato de consumo.

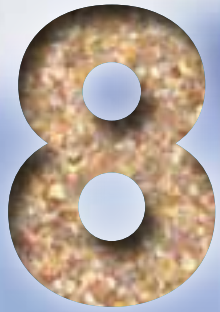
Cómo reclamar



Si tiene algún problema con la contratación de su crédito al consumo, puede presentar una reclamación en la **oficina municipal de información al consumidor** más cercana a su domicilio o en la **Dirección General de Consumo** de su comunidad autónoma (en el caso de la Comunidad de Madrid, la dirección es: Gran Vía, 10, 1º planta, 28013 Madrid. Correo electrónico: consultas.consumo@madrid.org). Allí le informarán sobre sus derechos y le facilitarán el impreso para realizar la reclamación.







**Modelo
de información
normalizada europea
sobre el crédito al
consumo**

1. Identidad y detalles de contacto del prestamista y/o del intermediario

Prestamista Dirección Número de teléfono * Correo electrónico * Número de fax * Dirección de página web *	[Identidad] [Dirección social para uso del consumidor]
Si ha lugar, intermediario del crédito Dirección Número de teléfono * Correo electrónico * Número de fax * Dirección de página web *	[Identidad] [Dirección social para uso del consumidor]

* Estos datos son facultativos para el prestamista

Cuando se indique «si ha lugar», el prestamista tendrá que rellenar el apartado si la información es pertinente para el producto crediticio, pero si la información no es pertinente para el tipo de crédito de que se trate, deberá suprimir los datos correspondientes o la sección entera.

Las indicaciones que se hallan entre corchetes constituyen una explicación para el prestamista que han de ser sustituidas por la información correspondiente.

2. Descripción de las características principales del producto de crédito

Tipo de crédito	
Importe total del crédito. Es decir, el importe máximo o la suma de todas las cantidades puestas a disposición del consumidor en el marco de un contrato de crédito.	
Condiciones que rigen la disposición de fondos. Es decir, cuándo y cómo el consumidor obtendrá el dinero.	

Duración del contrato de crédito

<p>Los plazos y, en su caso, el orden en que se realizarán los pagos a plazos.</p>	<p>Deberá usted pagar lo siguiente: [el importe, el número y la frecuencia de los pagos que ha de hacer el consumidor] Intereses y/o gastos que deberá pagar el consumidor de la manera siguiente:</p>
<p>Importe total que deberá usted pagar. Es decir, el importe del capital prestado más los intereses y posibles gastos relacionados con su crédito.</p>	<p>[Suma del importe total del crédito y de los gastos totales del crédito]</p>
<p>Si ha lugar, El crédito se concede en forma de pago diferido por un bien o servicio o está relacionado con el suministro de bienes específicos o con la prestación de un servicio. Nombre del producto/servicio. Precio al contado.</p>	
<p>Si ha lugar, Garantías requeridas. Descripción de la garantía que usted ofrece en relación con el contrato de crédito.</p>	<p>[Tipo de garantía]</p>
<p>Si ha lugar, Los reembolsos no suponen la inmediata amortización del capital.</p>	

3. Costes del crédito

<p>El tipo deudor o, si ha lugar, los diferentes tipos deudores que se aplican al contrato de crédito.</p>	<p>[% - fijo o - variable (con el índice o tipo de referencia aplicable al tipo deudor inicial) - períodos]</p>
<p>Tasa anual equivalente (TAÉ) La TAÉ es el coste total del crédito expresado en forma de porcentaje anual del importe total del crédito. La TAÉ sirve para comparar diferentes ofertas.</p>	<p>[%. Aquí figurará un ejemplo representativo que incluya todos los supuestos utilizados para calcular la tasa]</p>
<p>¿Es obligatorio para obtener el crédito en sí, o en las condiciones ofrecidas, - tomar una póliza de seguros que garantice el crédito, u - otro servicio accesorio? Si los costes de estos servicios no son conocidos del prestamista, no se incluyen en la TAÉ.</p>	<p>Sí/no; [en caso afirmativo, tipo de seguro] Sí/no; [en caso afirmativo, tipo de servicio accesorio]</p>

Costes relacionados

Si ha lugar, para mantener una o varias cuentas se requiere registrar tanto las transacciones de pago como la disposición del crédito.	
Si ha lugar, Importe de los costes por utilizar un medio de pago específico (por ejemplo, una tarjeta de crédito).	
Si ha lugar, demás costes derivados del contrato de crédito.	
Si ha lugar, Condiciones en que pueden modificarse los gastos antes mencionados relacionados con el contrato de crédito.	
Si ha lugar, Honorarios obligatorios de notaría.	Usted deberá pagar [...(tipo de interés aplicable y acuerdos para su ajuste y, si procede, gastos por impago)] por pagos atrasados.
Costes en caso de pagos atrasados La no realización de un pago podrá acarrearle graves consecuencias (por ejemplo la venta forzosa) y dificultar la obtención de un crédito.	

4. Otros aspectos jurídicos importantes

Derecho de desistimiento Usted tiene derecho a desistir del contrato de crédito en el plazo de 14 días naturales.	Sí/no
Reembolso anticipado Usted tiene derecho a reembolsar anticipadamente el crédito total o parcialmente en cualquier momento.	
Si ha lugar, El prestamista tiene derecho a compensación en caso de reembolso anticipado.	[Determinación de la compensación (método de cálculo) de acuerdo con el artículo 30 de la Ley de Contratos de Crédito al Consumo]
Consulta de una base de datos El prestamista tiene que informarle de inmediato y sin cargo del resultado de una consulta de una base de datos si se rechaza la solicitud de crédito sobre la base de una consulta de ese tipo. Esto no se aplica si la difusión de esa información está prohibida por una ley o por el Derecho de la Unión Europea o es contraria a los objetivos de orden público o de la seguridad pública.	

<p>Derecho a un proyecto del contrato de crédito</p> <p>Usted tiene derecho, previa petición, a obtener de forma gratuita una copia del proyecto de contrato de crédito. Esta disposición no se aplicará si en el momento de la solicitud el prestamista no está dispuesto a celebrar con usted el contrato de crédito.</p>	
<p>Si ha lugar</p> <p>Período durante el cual el prestamista está vinculado por la información precontractual.</p>	<p>Esta información será válida desde ... hasta ...</p>

5. Información adicional en caso de comercialización a distancia de servicios financieros

a) Relativa al prestamista

Si ha lugar,
Representante del prestamista en su Estado miembro de residencia
Dirección
Número de teléfono *
Correo electrónico *
Número de fax *
Dirección de la página web *

[Identidad]
[Dirección social para uso del consumidor]

Si ha lugar,
Registro

[El registro comercial en que está inscrito el prestamista y su número de registro o un medio de identificación equivalente en ese registro]

Si ha lugar,
La autoridad de supervisión.

b) Relativa al contrato de crédito

Si ha lugar,
Ejercicio del derecho de desistimiento.

[Instrucciones prácticas para ejercer el derecho de desistimiento indicando, entre otras cosas, el período para el ejercicio de dicho derecho; la dirección a la que debe enviarse la notificación del derecho de desistimiento; las consecuencias de no ejercer el derecho de desistimiento]

<p>Si ha lugar, La legislación que el prestamista acepta como base para el establecimiento de relaciones con usted antes de la celebración del contrato de crédito.</p>	
<p>Si ha lugar, Cláusula sobre la legislación aplicable que rige en relación con el contrato de crédito y/o tribunal competente.</p>	<p>[Aquí figurará la cláusula pertinente]</p>
<p>Si ha lugar, Régimen lingüístico.</p>	<p>La información y los términos contractuales se facilitarán en [lengua]. Con su consentimiento, durante la duración del contrato de crédito nos comunicaremos con usted en [lengua o lenguas].</p>

c) Relativa al recurso

<p>Existencia y acceso a los procedimientos extrajudiciales de reclamación y recurso.</p>	<p>[Si existe o no acceso a procedimientos extrajudiciales de reclamación y recurso para el consumidor que es parte en el contrato a distancia, y, de ser así, cómo puede el consumidor tener acceso a ellos]</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

* Estos datos son facultativos para el prestamista





La Suma de Todos



CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Comunidad de Madrid

www.madrid.org



consumadrid

Portal del Consumidor
en www.madrid.org