

## **Contratos de crédito al consumo**

La Ley 16/2011, de contratos de crédito al consumo, entró en vigor el 25 de septiembre de 2011, derogando la anterior Ley 7/1995, de crédito al consumo<sup>17</sup>, e incorporando a nuestro ordenamiento los contenidos de la Directiva 2008/48/CE. La aplicación de la vigente ley procede si:

- El prestatario es una persona física que actúa con el propósito de satisfacer una necesidad de consumo.
- La cantidad financiada oscila entre 200 y 75.000 euros. Si el importe del crédito supera este máximo, únicamente resultará aplicable a estos contratos lo dispuesto en los artículos 1 a 11, 14, 15 y 32 a 36 de la citada ley.
- El reembolso de lo financiado es aplazado. Quedan expresamente excluidos los contratos en los que el reembolso único del capital deba realizarse en un plazo máximo de tres meses, siempre que hayan sido concedidos libres de intereses y gastos, o con gastos que no excedan en su conjunto del 1 % del importe total del crédito.
- El crédito es oneroso. Se excluyen los contratos en los que su TAE sea nula, salvo en el caso de «contratos vinculados» (aquellos en los que el crédito contratado sirve exclusivamente para financiar un contrato relativo al suministro de bienes o a la prestación de servicios específicos, constituyendo ambos contratos una unidad comercial), en los cuales se presumirá, salvo pacto en contrario, que el prestamista y el proveedor de bienes o servicios han pactado una retribución por la que este abonará a aquel una cantidad por la celebración del contrato.

El prestamista puede ser cualquier persona física o jurídica que concede crédito en el ejercicio de su actividad, lo que incluye las entidades de crédito.

La ley contempla la figura del «intermediario del crédito» como sujeto que, con carácter profesional y remunerado, presenta u ofrece los contratos, los celebra en nombre del prestamista o asiste a los consumidores en los trámites previos.

La ley establece en su artículo 9 el contenido de la publicidad del producto (tipo deudor, importe, TAE, duración e información, que se recogerán de forma clara, concisa y destacada mediante un ejemplo representativo).

---

<sup>17</sup> La derogada Ley 7/1995 siguió siendo de aplicación a todos los contratos vigentes a 25 de septiembre de 2011. Los de duración definida llegarían a su vencimiento rigiéndose por la ley vigente en el momento de su formalización, y los de duración indefinida deberían haberse adaptado al contenido de la Ley 16/2011 en el plazo de un año desde su entrada en vigor, de acuerdo con lo establecido en su disposición transitoria.

## **Información precontractual y prácticas previas a la contratación**

En cuanto a la información precontractual, el artículo 10 de la LCCC contempla una lista exhaustiva de información<sup>18</sup> (tipo de crédito, importe total del crédito, duración de contrato, tipo deudor, TAE, derecho de retracción y de reembolso anticipado...) que deberá especificarse dentro de un formulario estandarizado denominado «Información normalizada europea sobre el crédito al consumo» (en lo sucesivo, «INE»), el cual deberá facilitarse al consumidor «con la suficiente antelación». Igualmente, entre otros aspectos relevantes, se regula la información precontractual en casos específicos, tales como los descubiertos; se exime del cumplimiento de los requisitos de información precontractual a los intermediarios de crédito a título subsidiario; y se contempla la obligación de evaluar la solvencia del consumidor.

Junto con la información normalizada, se establece el deber de los prestamistas y, en su caso, de los intermediarios de prestar asistencia al consumidor con carácter previo a la formalización del contrato (artículo 11), facilitándole explicaciones adecuadas de forma individualizada sobre el producto, «incluidas las consecuencias en caso de impago».

Naturalmente, la carga de la prueba del cumplimiento de estas obligaciones legales corresponde al prestamista.

Tanto es así, que no se considera acreditación suficiente de la puesta a disposición de dicha INE la mera inclusión en el contrato de una cláusula por la que su titular reconozca quedar informado de que aquella se encuentra accesible en la página web de la entidad, máxime cuando, al tratar de complementarse dicho argumento con el propio documento del que se afirma que era el publicado en la citada web con anterioridad a la contratación, se halla que este contiene puras menciones genéricas y no adaptadas al caso concreto (por ejemplo, en cuanto al importe total del crédito) y que esta circunstancia cronológica no resulta adverada en modo alguno. Esta apreciación por nuestra parte fue el fundamento de nuestros pronunciamientos contrarios a la entidad en informes como los emitidos en resolución de las reclamaciones R-201609853 o R-201601291, entre otras, considerando que podríamos encontrarnos incluso ante un quebrantamiento normativo.

Por su parte, en el dictamen pronunciado en el seno del expediente R-201515821, se concluyó igualmente con un reproche a la reclamada por considerar no acreditada la puesta a disposición de su cliente de la información precontractual, aun cuando en el contrato de préstamo se contenía una cláusula por la que se declaraba que aquella se había suministrado a la parte deudora, sin que se aportara copia de dicha información en sí misma para poder comprobar que se ajustaba a la normativa en contenido y antelación de su entrega.

---

<sup>18</sup> Si el consumidor lo solicita expresamente, el prestamista que le ofrezca un crédito estará obligado a entregarle, antes de la celebración del contrato, una oferta vinculante con todas las condiciones del crédito, en idénticos términos a lo establecido en el artículo 10 para la información previa al contrato, con una validez mínima de catorce días naturales (artículo 8).

El régimen establecido por la vigente LCCC supone un avance en la dirección iniciada por su precursora, la Ley 7/1995, la cual no imponía a la entidad prestataria la entrega a sus clientes de un documento de información previa a la formalización del contrato en sí, salvo en caso de petición por parte del prestatario, hipótesis en la que se le facilitaría una oferta vinculante con todas las condiciones del crédito y vigencia por un plazo mínimo de diez días hábiles (artículo 16).

Han sido numerosas las reclamaciones interpuestas ante este DCMR a lo largo de la anualidad 2016 en relación con la información que debe preceder a la suscripción de un contrato de préstamo al consumo, dando lugar su resolución a la formación de un asentado criterio acerca de lo que debe entenderse por «suficiente antelación» a los efectos del cumplimiento de la finalidad de esta previsión legal, que no es otra que la de posibilitar al futuro prestatario identificar las condiciones financieras esenciales de la operación y compararla fácilmente con otras ofertas disponibles en el mercado, de manera que el cliente pueda adoptar una decisión informada sobre la suscripción del contrato de crédito.

Así, cabe citar como ejemplos de informes contrarios a las entidades afectadas con fundamento en el criterio expresado los emitidos en los expedientes R-201513979 (en el que la INE presentaba idéntica fecha a aquella en que se formalizó la póliza de crédito) y R-201513662 (donde la INE aportada al expediente, en la que aparecía una fecha sustancialmente anterior a la de la suscripción del contrato, no contenía la firma de la parte prestataria en señal de recepción).

Ha de advertirse que no solo la omisión de acreditación de la entrega de la INE, sino incluso conductas como las descritas, en las que lo que no queda demostrada es la antelación en su puesta a disposición, podrían suponer un quebrantamiento de la normativa de transparencia informativa y protección de la clientela.

Resultar ocioso añadir que, como no podría ser de otro modo, esta obligación ha de cumplirse igualmente en el caso de emplear fórmulas de contratación a distancia.

A título ilustrativo, cabe citar el expediente R-201425991, incoado a instancias de un reclamante que denunciaba que, en la fase de información y contratación telefónica de la financiación, no se le informó de que el tipo de interés aplicable sería variable y con revisión mensual. En este expediente, por parte del DCMR se revisó el contenido de las conversaciones entre las partes a través de telefonía vocal, grabadas por la entidad, a fin de verificar si se había procedido a la descripción de las características principales del servicio financiero, alcanzándose la conclusión de que no había sido así, lo que, sumado al hecho de que no se aportó al expediente la INE, ni aun entregada con posterioridad a la contratación, dio lugar a un pronunciamiento contrario a la entidad, apreciándose una posible infracción de la normativa que nos ocupa.

Igualmente interesante reputamos el ya citado expediente R-201608092, en el que la parte reclamante, entre otros extremos anteriormente abordados, negaba que la entidad le hubiera facilitado la preceptiva información previa a la contratación, la cual tuvo lugar a distancia a través de Internet.

En ese caso, la reclamada acreditó a través de la certificación del tercero confiable que medió en la contratación la puesta a disposición del reclamante tanto del contrato de préstamo en sí mismo como de un documento de «Información normalizada europea» con los contenidos exigidos por la LCCC. Sin embargo, analizada la indicada certificación, no se halló en ella información alguna que permitiera conocer cuál fue la secuencia cronológica de los acontecimientos, esto es, la fecha y hora en la que tuvieron lugar cada uno de los hitos en el proceso de información previa y formalización de la operación crediticia, considerando este DCMR que resultaría exigible de la entidad que acreditara que el prestatario tuvo la posibilidad de tomar conocimiento de esa información precontractual con carácter previo al momento en que quedó vinculado por el contrato con la entidad, ameritando por ello esta omisión nuestro pronunciamiento contrario.

### **Información contractual**

La ley regula en su artículo 16 la forma de los contratos, que se harán constar por escrito en papel o en otro soporte duradero, y, de manera exhaustiva, clara y precisa, la información contractual que deben contener: entre otros, el tipo de crédito; los contratantes; la duración del contrato; el importe total del crédito y las condiciones de disposición; el tipo deudor y sus condiciones de aplicación; la TAE; el importe, número y periodicidad de los pagos que deberá realizar el consumidor; cuando proceda, los gastos de mantenimiento de la/s cuenta/s vinculada/s al crédito, salvo que su apertura sea opcional, así como los gastos relativos a la utilización de un medio de pago asociado a ella/s; el tipo de interés de demora; las consecuencias en caso de impago; las garantías y los seguros a que se condicione la concesión del crédito; el derecho de desistimiento; información sobre los derechos derivados de los contratos de crédito vinculados; el reembolso anticipado, etc.

Se contempla un régimen de información específica para contratos de crédito en forma de posibilidad de descubierto y los excedidos y descubiertos tácitos (artículos 17 a 20); y también se regula la eficacia de los contratos de consumo vinculados a la obtención de un crédito (artículo 26), el derecho de poner fin a contratos indefinidos (artículo 27) y la cesión de los derechos del prestamista a un tercero (artículo 31).

### **Penalización por falta de forma y omisión de cláusulas obligatorias**

Para omisiones o defectos en el clausulado, el artículo 21 de la Ley detalla la penalización aplicable:

- «1 El incumplimiento de la forma escrita a que se refiere el párrafo primero del apartado 1 del artículo 16 dará lugar a la anulabilidad del contrato.
  
- 2 En el supuesto de que el documento del contrato no contenga la mención a la tasa anual equivalente a la que se refiere la letra g) del apartado 2 del artículo 16, la obligación del consumidor se reducirá a abonar el interés legal en los plazos convenidos.

- 3 En el supuesto de que el documento del contrato no contenga la mención a que se refiere la letra h)<sup>19</sup> del apartado 2 del artículo 16, y siempre que no exista omisión o inexactitud en el plazo, la obligación del consumidor se reducirá a pagar el precio al contado o el nominal del crédito en los plazos convenidos. En el caso de omisión o inexactitud de los plazos, dicho pago no podrá ser exigido al consumidor antes de la finalización del contrato.
- 4 En el caso de que los datos exigidos en el apartado 2 del artículo 16 y en el artículo 17 figuren en el documento contractual pero sean inexactos, se modularán, en función del perjuicio que debido a tal inexactitud sufra el consumidor, las consecuencias previstas en los apartados 2 y 3 anteriores.»

Consideramos oportuno en este punto citar la sentencia dictada por el Tribunal de Justicia de la UE el 9 de noviembre de 2016 resolviendo la cuestión prejudicial C 42/15, en la que se señaló que, aun cuando la normativa comunitaria no exige la firma de los contratos de crédito establecidos en papel, no se opone a una regulación nacional que supedita la validez de tales contratos al cumplimiento de ese requisito, estimando, por lo tanto, que los Estados miembros podrán sancionar con la privación del derecho a los intereses y gastos la omisión por parte del prestamista de mencionar en el contrato de crédito todos los datos que deban incluirse obligatoriamente en él, siempre y cuando el hecho de no especificar esos datos pueda menoscabar la posibilidad de que el consumidor valore el alcance de su compromiso, haciéndose expresa mención de algunos como la tasa anual equivalente, el número y la periodicidad de los pagos que debe efectuar el consumidor, los gastos de notaría y las garantías y los seguros exigidos por el prestamista.

### **Cálculo de la TAE**

Se define de forma clara en el artículo 32 de la LCCC el coste total del crédito para el consumidor, con objeto de garantizar la comparabilidad de la información relativa a las tasas anuales equivalentes en toda la UE. Se establecen, así, parámetros armonizados para el cálculo de la TAE, que incluyen todos los gastos; entre ellos, las primas de seguro, si la obtención del crédito está condicionada a su contratación y los costes de mantenimiento de la cuenta, salvo en caso de que la apertura sea opcional.

### **Intereses de demora**

Mediante la sentencia n.º 265/2015, de 22 de abril, el Tribunal Supremo fijó como doctrina jurisprudencial la declaración del carácter abusivo de aquel interés de demora que suponga un incremento de más de dos puntos porcentuales respecto del interés remuneratorio pactado en préstamos sin garantía real concertados con consumidores, al considerar que dicho incremento, previsto en el artículo 576 de la Ley de Enjuiciamiento Civil para la fijación del interés de mora procesal, es el criterio legal más idóneo para indemnizar de un modo proporcionado los daños que sufre el acreedor por el retraso del deudor en el cumplimiento de su obligación de pago.

---

19 Artículo 16.2: «[...] h) El importe, el número y la periodicidad de los pagos que deberá efectuar el consumidor y, cuando proceda, el orden en que deben asignarse los pagos a distintos saldos pendientes sometidos a distintos tipos deudores a efectos de reembolso».

Consecuentemente, el Alto Tribunal estima que dicha cláusula debe tenerse por no puesta, sin que quepa moderarla, de forma tal que la deuda continuará devengando intereses ordinarios según el tipo de interés remuneratorio fijado en la póliza de préstamo.

Este DCMR ha tenido ocasión de pronunciarse al respecto al resolver el expediente R201514012, instruido a resultas de la denuncia de un cliente que, invocando dicha jurisprudencia, reputaba abusivo el interés de demora del 18,75 % pactado en su contrato de préstamo.

En el informe emitido, aunque se insistía en que la competencia para declarar el carácter abusivo de las cláusulas contractuales radica en los órganos jurisdiccionales, se concluyó que no se puede considerar una buena práctica bancaria el mantener, con posterioridad al 22 de abril de 2015, la aplicación de una cláusula sobre intereses de demora en términos semejantes sin tener en cuenta la citada doctrina jurisprudencial, dando lugar a un pronunciamiento contrario por nuestra parte.

### **Derecho de retracción o de desistimiento**

Regulado en el artículo 28 de la Ley, y en condiciones similares a lo establecido en la normativa de comercialización a distancia de servicios financieros, se concede al consumidor la facultad de dejar sin efecto el contrato celebrado, sin penalización —salvo el pago de los intereses devengados hasta el reembolso del préstamo y la compensación de los gastos no reembolsables abonados por el prestamista a la Administración Pública— ni obligación de justificación alguna, en el plazo de 14 días a contar desde la fecha de suscripción del contrato.

A este respecto, en su informe correspondiente al expediente R-201611706, este DCMR apreció que la entidad se había apartado de las buenas prácticas y usos financieros, ya que, ante la negación por parte del reclamante de haber firmado un contrato de préstamo personal mediante una técnica de comunicación a distancia y su consecuente solicitud de anulación de aquel, lo cual tuvo lugar cuando aún no habían transcurrido 14 días desde su formalización, no le informó de que ostentaba un derecho a desistir de él, y ello aun cuando tal derecho se encontrara expresamente contemplado en los propios documentos contractuales, pues sería de esperar que la entidad, como experta en la materia y guiada por la buena fe, sometiera a la consideración de la reclamante dicha solución mostrando una cierta consideración hacia los intereses de su cliente, evitando el devengo de comisiones por amortización o cancelación anticipada.

### **Derecho al reembolso anticipado**

En el artículo 30 de la Ley se concede al consumidor el derecho a reembolsar anticipadamente, y de forma total o parcial, el crédito en cualquier momento, sin justificación, en cuyo caso el consumidor tendrá derecho a una reducción del coste total del crédito (intereses y costes). Por tanto, no solo de los intereses, sino también de los demás costes que han sido fijados en función de la duración del contrato. Incluso de los costes que ya han sido pagados (extremo este no recogido en la directiva que la norma desarrolla), y que tendrán que devolverse al consumidor en la parte proporcional a la duración del contrato pendiente de transcurrir.

En caso de reembolso anticipado del crédito, la LCCC dispone que el prestamista tendrá derecho a una compensación justa y justificada objetivamente por los posibles costes directamente derivados del reembolso anticipado del crédito, siempre que el reembolso anticipado se produzca dentro de un período en el cual el tipo deudor sea fijo.

En cualquier caso, existe un límite máximo a la cuantía de la compensación, la cual no podrá ser superior al 1 % del importe del crédito reembolsado anticipadamente si el período restante entre el reembolso anticipado y la terminación acordada del contrato de crédito es superior a un año, mientras que, si el período no supera un año, la compensación no podrá ser superior al 0,5 % del importe del crédito reembolsado anticipadamente.

Además, si el acreedor acredita pérdidas que se le hayan producido de forma directa como consecuencia del reembolso anticipado del crédito, podrá reclamar excepcionalmente una compensación más elevada, pero siempre operará como límite máximo aquel importe del interés que el consumidor habría pagado durante el período comprendido entre el reembolso anticipado y la fecha pactada de finalización del contrato de crédito.

Cabe mencionar en este punto que, entre los contenidos que han de integrar la INE, se encuentra —conforme al artículo 10.3.p) de la LCCC— «El derecho de reembolso anticipado y, en su caso, información sobre el derecho del prestamista a una compensación y sobre la manera en que se determinará esa compensación con arreglo al artículo 30».

Este extremo ha resultado de particular relevancia en una tipología de reclamaciones que tiene cierta presencia en el ámbito de la financiación de la adquisición de vehículos a motor concedida por las financieras pertenecientes al grupo empresarial de la fabricante o comercializadora de dichos vehículos, donde es práctica habitual que los adquirentes y prestatarios se beneficien de ciertas ventajas, como descuentos en el precio, por el hecho de contratar esa financiación, y que, simultáneamente, se prevea que, en caso de amortizar la deuda con anterioridad a la fecha de vencimiento, la entidad tiene derecho a recuperar el importe de tales beneficios.

En expedientes como el R-201605927 o R-201609712, los reclamantes se encontraban disconformes con el comportamiento de la entidad por el hecho de que esta, con ocasión del robo de su vehículo y el subsiguiente abono por la aseguradora a la financiera de una indemnización por la deuda pendiente de pago, incrementó la deuda en el importe de los indicados beneficios, a los que dicha entidad consideraba que sus clientes habían perdido el derecho.

Teniendo en cuenta la aplicación combinada de ambas normas, este DCMR consideró que la entidad reclamada podría haber quebrantado la normativa de transparencia de las operaciones y protección de los clientes de servicios bancarios, al no acreditar haber entregado con antelación suficiente la información precontractual, incluyendo lo relativo a todos los gastos relacionados con el préstamo, y en particular la obligación de devolver los importes controvertidos en caso de cancelación anticipada. Respecto del hecho mismo de la cancelación anticipada, se añadió nuestra censura en cuanto a no haberse incluido el robo del objeto financiado como una de las causas de esta.

.../...

## **Contratos de crédito vinculados al suministro de bienes o prestación de servicios**

La norma simplifica los requisitos para la declaración de la ineficacia de los contratos de crédito vinculados al suministro de bienes o a la prestación de servicios por la cancelación o ineficacia de aquellos (artículo 26). Conforme a la vigente regulación: i) cuando la eficacia del contrato de consumo quede condicionada a la efectiva obtención del crédito, será nulo el pacto por el que se obligue al consumidor a cualquier forma de pago del bien/servicio para el caso de que no se obtenga el crédito; ii) si el consumidor ha ejercitado el derecho de desistimiento respecto al contrato de suministro de bienes/servicios, dejará de estar obligado por el crédito vinculado sin penalización alguna, y iii) los requisitos para que el consumidor pueda ejercer los mismos derechos frente al prestamista y al proveedor del servicio son (artículo 29): que los bienes o servicios no hayan sido entregados en todo o en parte, o no sean conformes con lo pactado, y que el consumidor haya reclamado por cualquier medio (judicial o extrajudicial) al proveedor y no haya obtenido la satisfacción a la que tiene derecho. La norma simplifica los requisitos para la declaración de la ineficacia de los contratos de crédito vinculados al suministro de bienes o a la prestación de servicios por la cancelación.

Procede insistir en que no es ante este DCMR, sino ante los tribunales de justicia, ante los que la parte prestataria debe hacer valer su derecho de desistimiento con respecto al contrato de suministro subyacente. Así lo hemos venido declarando en expedientes como el R-201610235.

### **Incumplimiento de la norma por entidades de crédito**

La Ley 26/1988, sobre disciplina e intervención de las entidades de crédito, fue derogada por la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, en cuyo título IV contempla, igualmente, el correspondiente régimen sancionador.

La vigente LCCC, en su artículo 34, declara expresamente su aplicación a las entidades de crédito, a las que también les será de aplicación la normativa sectorial en lo que no se oponga. Esta ley establece dos grupos de normas en cuanto a los efectos del incumplimiento por parte de las entidades de crédito: i) por un lado, se detalla cuáles se consideran normas de ordenación y disciplina (entre otras, la información y las actuaciones previas a la celebración del contrato, la información y los derechos contractuales, el descubierto tácito, la TAE...), cuyo incumplimiento se califica como infracción grave siempre que no tenga el carácter de ocasional o aislado, y respecto a las que se aplicaría el procedimiento sancionador previsto en la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de las entidades de crédito<sup>20</sup>, y ii) con respecto al resto de las normas (entre otras, el carácter imperativo de la ley, el derecho de desistimiento y las normas sobre contratos de crédito vinculados, así como las reglas sobre liquidación por ineficacia, resolución del contrato o reembolso anticipado), no se prevé intervención de tipo administrativo, de modo que los conflictos, en su caso, deberán resolverse en el ámbito general de protección civil y mercantil (en los tribunales) y en el ámbito de los sistemas de resolución extrajudicial previstos en la legislación sobre protección de los clientes de los servicios financieros (DCMR, en este caso).

---

<sup>20</sup> Ley 26/1988, sobre disciplina e intervención de las entidades de crédito, derogada por la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.