



knowsquare .

OLIVIA FONTANILLO CASTRO

1 DE SEPTIEMBRE DE 2011

LEY DE CONTRATOS DE CRÉDITOS AL CONSUMO

INFORME

knowsquare .

Privado y Confidencial

Prohibida su distribución sin autorización expresa de la Autora y Know Square S.L.

“Más protección para el consumidor... menos riesgo para las financieras”

La nueva *Ley 16/2011, de 24 de junio, de Contratos de Crédito al Consumo* refuerza las obligaciones de información, transparencia y asesoramiento personalizado al prestatario, además de insistir en la evaluación de su solvencia por parte de la entidad financiera. Ambos elementos suponen un paso más en las prácticas responsables y la seguridad, tanto para la entidad que concede el crédito como para el firmante, lo que redundará en una minimización de los riesgos y en beneficios para ambas partes.

La normativa, que entrará en vigor el 25 de septiembre, traspone la directiva europea de 2008 que armoniza las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas existentes en los diferentes estados miembros en el ámbito del mercado del crédito al consumo. De esta manera, quedan suprimidas las diferencias sustanciales que existían entre las normativas de los diferentes países, se garantiza la máxima protección al consumidor, reforzándose la confianza, y se da un paso más hacia la libre competencia entre entidades financieras para todos los prestamistas de la Unión Europea, en un contexto en el que, según el preámbulo de la ley, *“durante las tres últimas décadas, el mercado del crédito al consumo ha experimentado un importante desarrollo, a la vez que sus agentes y las técnicas financieras han evolucionado con gran rapidez”*.

Esto abre nuevas oportunidades de internacionalización para este sector, al favorecerse las operaciones transfronterizas, ya que ciudadanos de un país podrán firmar contratos de crédito en otros estados, en igualdad de condiciones. En el contrato deberán especificarse cuál es la legislación aplicable y el tribunal competente para resolver en caso de conflictos (se deja, asimismo, abierta la puerta al recurso extrajudicial del arbitraje).

Al mismo tiempo, y en el caso de España, la nueva norma recoge expresamente su intención de conservar los elementos de nuestro derecho interno que ofrecen una mayor protección para el consumidor que los contemplados en la directiva europea.

Mejora de la información

Entre las novedades recogidas en el nuevo texto normativo, se incentiva a las entidades financieras para que sean más claras y den una atención y respuesta personalizada a cada cliente, atendiendo a sus necesidades, su situación y su capacidad financiera. En esta línea, asumen el compromiso de aconsejar al consumidor sobre el producto que más le conviene, así como de advertirle de los posibles riesgos derivados de problemas de impago o de un endeudamiento excesivo.

A este respecto, la consultora Deloitte subraya la *“conveniencia de que las entidades cuenten con un procedimiento interno para emitir explicaciones individualizadas, con documentos con diferentes modelos de explicación dependiendo del producto y del perfil del cliente”*. De ello, el texto de la ley señala que *“la mayor exigencia de información al consumidor sobre sus derechos y obligaciones se refleja en la regulación del contenido de los contratos, la cual se adapta a la especificidad de los distintos tipos de contrato de crédito”*.

Esta responsabilidad de información clara, transparente y atención personalizada se extiende también a los intermediarios que participan en el contrato de crédito. La propia figura del intermediario es objeto de regulación en la ley.

Para conseguirlo, el punto de partida básico es la mejora de la información en las diferentes etapas de la relación entre prestamista y prestatario, desde las actuaciones previas a la contratación del crédito, hasta la firma del contrato y su periodo de vigencia. En esta línea, las entidades de financiación tienen que adaptar la información precontractual que dan a sus clientes (tanto directamente, como a través de publicidad y comunicaciones comerciales, así como el contenido de los contratos crediticios). A este respecto, la normativa establece expresamente los puntos comunes que deben incluirse en los contratos, de manera que exista un modelo y un contenido normalizado y equiparable en los distintos países europeos. La información adicional deberá entregarse en documentos complementarios y separados.

Cálculo homogéneo de la TAE

Un punto fundamental es la transparencia e información clara de las condiciones de costes, comisiones e intereses a abonar por el prestatario. La publicidad y anuncios deberán incluir ejemplos representativos, y la información entregada por la entidad a cada cliente, en función de su caso particular, deberá recoger un detallado cuadro de amortización. Se presta especial atención a la fórmula de cálculo de la TAE (tasa anual equivalente), con una base única y comparable entre todos los estados de la UE.

En concreto, la ley especifica que *“la fórmula matemática para el cálculo de la tasa anual equivalente 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. La habilitación al Ministerio de Economía y Hacienda para establecer supuestos adicionales para el cálculo de la tasa anual equivalente facilita el ajuste de estas previsiones a ulteriores modificaciones que la Comisión acuerde en ejercicio de sus competencias”*.

Toda la información deberá entregarse con tiempo suficiente al consumidor en papel u otro soporte duradero, que garantice su recepción y la adopción de una decisión informada por su parte.

En caso de que la entidad decida no otorgar el crédito sobre la base de la información conseguida a través del recurso a bases de datos, tiene la obligación de explicar al consumidor las razones de esa negativa y dónde se ha obtenido ese conocimiento.

Solvencia patrimonial

La entidad financiera, asume, asimismo, un compromiso de buenas prácticas con sus propios accionistas y empleados, basado en una correcta y completa evaluación de la solvencia del cliente. A la

hora de abordarla, la entidad puede recurrir a diferentes fuentes: los propios datos facilitados por el cliente, bases de datos y ficheros de solvencia patrimonial y otros medios a su disposición o alcance (por ejemplo, el histórico del cliente con la entidad). No obstante, y a pesar de la obligación de abordar este proceso con las mayores garantías, el alcance de la evaluación queda a criterio del prestamista, en función de su relación comercial previa o potencial con el solicitante del crédito.

En el caso de las entidades de crédito, *“para la evaluación de la solvencia del consumidor se tendrán en cuenta, además, las normas específicas sobre gestión de riesgos y control interno que les son aplicables según su legislación específica”*.

La armonización alcanza también este punto de la operativa, de manera que la nueva ley establece una igualdad de acceso a bases de datos de solvencia patrimonial de los consumidores para todos los prestamistas de la Unión Europea.

Una de las principales novedades de la ley, es la introducción en el sistema legal español vigente sobre los créditos al consumo del derecho de desestimiento por parte del cliente. El consumidor dispone de 14 días desde la recepción de toda la información contractual o de la firma del crédito para dejar sin efecto el contrato. Para ello, bastará con que lo comunique por escrito, incluso sin necesidad de indicar motivos ni de asumir ninguna penalización; únicamente, deberá devolver el dinero que haya recibido y los intereses correspondientes al número de días en que haya contado con esos fondos. Este retorno deberá efectuarse en un plazo máximo de 30 días.

Asimismo, se regula el procedimiento de resolución anticipada de los contratos de crédito (tanto por iniciativa del prestamista como del prestatario) y la cesión de derechos.

Además, entra con mayor detalle que la anterior legislación en el ámbito de la financiación de seguros (si la contratación es condición obligatoria para la concesión del préstamo, se indicará expresamente y las primas se integrarán en el coste total del mismo) y amplía el concepto de contratos vinculados (entre los aspectos a destacar, se exige la evaluación de los riesgos con proveedores).

La normativa contempla un régimen de sanciones en caso de incumplimiento de las obligaciones establecidas, que, en función de la infracción, puede derivar en la inmediata anulabilidad del contrato y que remite a otras leyes en vigor. En concreto, el texto normativo indica que *“el incumplimiento por entidades de crédito de las obligaciones impuestas por de esta ley se sanciona conforme a lo establecido en la normativa sobre disciplina e intervención de las entidades de crédito. El incumplimiento por las demás personas físicas y jurídicas constituye infracción en materia de protección de los consumidores y usuarios”*. Son de aplicación también otras leyes, entre ellas, la Ley de Defensa de Consumidores y Usuarios y la Ley Orgánica de Protección de Datos.

Ámbito de aplicación

La Ley 16/2011 *“se aplica a aquellos contratos en que el prestamista concede o se compromete a conceder a un consumidor un crédito bajo la forma de pago aplazado, préstamo, apertura de crédito o cualquier medio equivalente de financiación. La consideración de consumidores se circunscribe a las personas físicas que actúan en un ámbito ajeno a su*

actividad empresarial o profesional”, según indica el texto publicado en el BOE, con ciertas especificidades, límites y excepciones (ver cuadro ‘Ámbito de aplicación’).

La nueva norma toma el relevo de la normativa vigente desde 1995 y será aplicable a todos los contratos firmados a partir de su entrada en vigor, el 25 de septiembre, así como en aquellos contratos con periodo de vigencia indeterminado (en el caso de que exista una fecha fija de vencimiento, no se aplicará). En este caso, las entidades financieras disponen de un plazo de doce meses para adaptar los contratos ya vigentes y contar con el consentimiento de los respectivos clientes.

El texto completo de la ley está accesible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2011/06/25/pdfs/BOE-A-2011-10970.pdf>

© Olivia Fontanillo Castro
© Know Square S.L.