

EL CRÉDITO AL CONSUMO: LO QUE HAY QUE SABER



Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

¿QUÉ ES UN CRÉDITO?

El crédito es una operación financiera que permite acceder a la compra de bienes y servicios sin que el adquirente esté obligado a desembolsar su importe en ese mismo instante, permitiendo un reembolso aplazado, generalmente con intereses, en cualquiera de las formas que más adelante se indicarán.

Al facilitar las compras, el crédito es determinante en el crecimiento de las ventas, el incremento del empleo y, en definitiva resulta fundamental en el desarrollo económico de un país. Es un mecanismo esencial de toda economía moderna contribuyendo en definitiva, al desarrollo del estado del bienestar.

A consecuencia de esa importancia económica y social, la oferta, concesión y gestión de créditos está sujeta a una exhaustiva reglamentación, en la que la transparencia y protección de los consumidores juega un papel fundamental. Si bien como veremos más **adelante no todas las entidades** que conceden crédito son entidades reguladas y supervisadas.



¿QUÉ ES UN CRÉDITO AL CONSUMO?

Bajo esta definición se encuentran todas aquellas operaciones de crédito destinadas a satisfacer necesidades personales: se trata, por tanto, de créditos solicitados por un consumidor para destinarlos a financiar la adquisición de bienes y servicios para uso no profesional: créditos destinados a la adquisición de un automóvil, a la compra de los muebles de la cocina, a una televisión, a cubrir los gastos de una boda, el viaje de novios, etc.

A continuación detallaremos las principales cuestiones que deben tenerse en cuenta en la contratación de un crédito al consumo tanto a la hora de elegir la oferta más adecuada, como en la propia contratación y como durante el período de vigencia del contrato.

¿QUIÉN LO PUEDE CONCEDER?

Las entidades financieras **reguladas** son quienes, por su conocimiento y experiencia, desarrollan esta actividad con un elevado grado de profesionalidad y seguridad para el cliente.



El Establecimiento Financiero de Crédito (EFC) es una entidad financiera monetaria especializada en la concesión de préstamos y créditos al consumo, así como en la gestión de tarjetas de crédito: piezas clave de este tipo de crédito. También realizan otra serie de actividades como Factoring, Confirming incluso Hipotecas.

El EFC, coloquialmente conocido como “financiera”, junto a Bancos, Cajas de Ahorro y Cajas Rurales, está sujeto a la supervisión del Banco de España, tanto en el desarrollo y control de su actividad como en la protección de los derechos de sus clientes, lo que significa una garantía para el consumidor.

No todas las entidades que conceden créditos están supervisadas por el Banco de España, asegúrese de que la entidad con la que firma el contrato de crédito al consumo sea una entidad financiera monetaria regulada por el Ministerio de Economía y supervisada por el Banco de España. La actividad de las entidades reguladas está sometida a una estricta regulación entre otros ámbitos de seguridad, transparencia y protección al cliente. Esta información la puede obtener en el propio Banco de España es su página web. http://app.bde.es/ren_www/InicioSesion y en el Portal del Cliente Bancario del banco de España <https://clientebancario.bde.es/pcb/es/>



¿DÓNDE SE OBTIENE?

Lo habitual en el crédito al consumo es realizar la solicitud de crédito en los propios establecimientos vendedores de bienes y servicios, lo cual es válido también para el comercio electrónico.

Con ello se facilita al consumidor la realización de la compra pudiendo en ese mismo momento solicitar su financiación, sin tener que realizar más trámites ni desplazamientos.

El consumidor que utiliza estos productos está contratando con una entidad financiera, por lo que el grado de información, garantía y protección de sus derechos es el mismo que si la solicitud la realiza directamente en una tradicional sucursal bancaria.



TIPOS DE CRÉDITOS AL CONSUMO

Los tipos principales de créditos al consumo en España, que pueden encontrarse bajo diferentes denominaciones comerciales o soportes, son esencialmente dos:

El Préstamo Clásico

Es el tipo más tradicional de crédito, coloquialmente conocido como “pago aplazado”. A través del mismo, el consumidor solicita la financiación del importe de sus compras.

Es un crédito de duración determinada, de tal forma que desde el momento inicial el consumidor conoce el plazo y el número de cuotas que debe abonar para la amortización total del crédito. Habitualmente les resultan de aplicación tipos de interés fijo.

El Crédito Revolving

Se articula normalmente a través de una tarjeta de crédito como una forma específica más de pago de la misma.

Se trata de una línea de crédito mediante la cual se pueden efectuar diversas disposiciones hasta el límite autorizado. El límite autorizado se va reconstituyendo con cada mensualidad pagada. De este modo el titular siempre tiene una reserva de dinero a su disposición para la adquisición de algún otro producto, sin necesidad de solicitar otro crédito para cada compra que desee efectuar. El tipo de interés puede ser variable.

EL CRÉDITO TIENE UN COSTE

El crédito al consumo es un servicio y como tal tiene un precio o coste. Dicho servicio consta no sólo del préstamo sino de la posibilidad de acceder al mismo en el propio establecimiento en el que se desea realizar la compra de bienes o servicios.

Para conocer el coste del crédito se utiliza como referencia general la TAE (Tasa Anual Equivalente) que indica el coste real del crédito (incluyendo el tipo de interés, comisiones y gastos a cargo del consumidor).

Por ello toda publicidad de una entidad financiera en la que se hace referencia al coste de la operación debe contener la TAE y cumplir con la normativa en materia de publicidad emitida por el Ministerio de Economía y el Banco de España.



FINANCIACIÓN RESPONSABLE

Si bien el prestamista evalúa la solvencia del consumidor, en base a la información suficiente obtenida por los medios adecuados a tal fin, entre ellos, la información facilitada por el consumidor, la solicitud de un crédito debe ser algo meditado por el consumidor, quien debe evaluar su capacidad de reembolso de las cuotas del crédito.



Para ello deberá hacer balance de sus ingresos netos y de sus gastos mensuales. Si del resultado del estudio se concluye que puede rembolsar las cuotas del crédito, el consumidor tiene entonces capacidad suficiente para financiar la compra a través de un crédito.

No debe olvidarse que con la firma del contrato el consumidor asume una obligación con la entidad y su incumplimiento puede tener graves consecuencias y perjuicios para el consumidor, tales como la inclusión en ficheros de solvencia patrimonial si incurre en mora en el pago del crédito. Por ello debe insistirse en la importancia de la reflexión que debe realizar todo consumidor sobre su capacidad de reembolso antes de adquirir nuevas obligaciones.

De acuerdo con ello resulta fundamental la colaboración con la entidad en el suministro veraz de la información y de la documentación (como son los documentos acreditativos de la identidad, ingresos o solvencia patrimonial) que le sea requerida para el estudio de la solicitud de crédito y en la actualización dicha información durante toda la relación con la entidad que le concedió el crédito. Las entidades reguladas están obligadas a facilitar información suficiente y a asesorar al cliente sobre cuantas dudas pueda tener por ello no se debe dudar en consultar cuantas cuestiones se le puedan plantear al consumidor.

¡No olvide! El sobreendeudamiento es un riesgo que debe evitarse y para ello es necesaria que la entidad financiera realice una evaluación precisa en base a la información suficiente suministrada por el cliente quien se ha asegurado de su capacidad de reembolso.

¿HA DE HABER ALGUNA INFORMACIÓN PREVIA AL CONTRATO?

Con carácter previo a asumir cualquier obligación en virtud de un crédito al consumo, el consumidor ha de recibir del prestamista, o del intermediario cuando proceda, la información que sea precisa para comparar las diversas ofertas y adoptar una decisión informada sobre la suscripción de un contrato de crédito.

El contenido de esta información está detallado en la Ley de Contratos de Crédito al Consumo, deberá prestar especial atención a la publicidad y a la información normalizada europea INE Este documento servirá al cliente para comparar las distintas ofertas de entidades reguladas existentes en el mercado.

¿QUÉ DEBE CONTENER EL CONTRATO?

Dada la importancia de la suscripción de un contrato de crédito al consumo, se exige que éste siempre conste por escrito en papel o en otro soporte duradero. El consumidor tiene derecho a disponer de una copia del contrato.

El contrato debe contener una serie de información mínima que asegure al consumidor el conocimiento de todos datos financieros de la operación, tales como:

- El tipo de crédito.
- La identidad y el domicilio social de las partes contratantes, así como, si procede, la identidad y el domicilio social del intermediario de crédito.
- La duración del contrato de crédito.
- El importe total del crédito y las condiciones de disposición del mismo.
- En el caso de créditos en forma de pago diferido de un bien o servicio o en el caso de contratos de crédito vinculados, el producto o servicio y su precio al contado.

- El tipo deudor y las condiciones de aplicación de dicho tipo y, si se dispone de ellos, los índices o tipos de referencia aplicables al tipo deudor inicial, así como los períodos, condiciones y procedimientos de variación del tipo deudor y, si se aplican diferentes tipos deudores en diferentes circunstancias, la información arriba mencionada respecto de todos los tipos aplicables.
- La TAE (tasa anual equivalente) y el importe total adeudado por el consumidor, calculados en el momento de la suscripción del contrato de crédito.
- 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.
- En caso de amortización del capital de un contrato de crédito de duración fija, el derecho del consumidor a recibir gratuitamente un extracto de cuenta, en forma de cuadro de amortización, previa solicitud y en cualquier momento a lo largo de toda la duración del contrato de crédito.

El cuadro de amortización indicará los pagos adeudados, así como los períodos y las condiciones de pago de tales importes. Este cuadro deberá contener 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. O cuando el tipo de interés no sea fijo o los costes adicionales puedan variar en virtud del contrato de crédito, en el

cuadro de amortización figurará 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.

- Si deben pagarse recargos e intereses sin amortización de capital, una relación de los períodos y las condiciones de pago de los intereses deudores y de los gastos conexos recurrentes y no recurrentes.
- Cuando proceda, los 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.
- El tipo de interés de demora aplicable en el momento de la celebración del contrato de crédito y los procedimientos para su ajuste y, cuando proceda, los gastos por impago.
- Las consecuencias en caso de impago.
- Cuando proceda, una declaración que establezca el abono de gastos de notaría.
- Las garantías y los seguros cuya contratación se ajustará a la legislación específica de los mismos.

- La existencia o ausencia de derecho de desistimiento y el plazo y demás condiciones para ejercerlo, incluida la información relativa a la obligación del consumidor de pagar el capital dispuesto y los intereses correspondientes, y el importe del interés diario.
- Información sobre los derechos derivados de contratos vinculados del artículo 29 de la Ley de Crédito al Consumo, así como las condiciones para el ejercicio de dichos derechos.
- El derecho de reembolso anticipado, el procedimiento aplicable, así como en su caso información sobre el derecho del prestamista a una compensación y sobre la manera en que se determinará esa compensación. Para el caso de reembolso anticipado y en caso de que el contrato de crédito tenga vinculado uno de seguro, el derecho del prestatario a la devolución de la prima no consumida en los términos que establezca la póliza.
- El procedimiento que deberá seguirse para ejercer el derecho de poner fin al contrato de crédito.
- La existencia o no de procedimientos extrajudiciales de reclamación y recurso para el consumidor, y, en caso de que existan, la forma en que el consumidor puede acceder a ellos.
- Las demás condiciones del contrato, cuando proceda.
- En su caso, nombre y dirección de la autoridad de supervisión competente.

Previamente el consumidor, si así lo desea, puede solicitar una oferta vinculante en la que se recojan las condiciones de la operación. La regulación otorga al cliente un plazo de desistimiento de 14 días naturales desde la firma del contrato sin ningún tipo de penalización.



El consumidor puede reembolsar, de forma total o parcialmente, un crédito antes de su término, y tiene derecho a una reducción del coste total del crédito que comprenda los intereses y costes. Por su parte, el prestamista tiene derecho a una compensación justa y justificada por los costes, si los hubiera, directamente derivados de dicho reembolso anticipado, conforme a lo establecido en la Ley de Crédito al Consumo.

MODIFICACIONES EN EL CONTRATO

La relación entre la entidad de financiera y el consumidor se mantendrá a lo largo de un período de tiempo cuya duración estará en función de las condiciones que se hayan establecido en el contrato.

Por ello es muy importante que exista una comunicación continuada entre la entidad y el consumidor. Así, en los casos que corresponda, la entidad remite periódicamente un extracto con información detallada de las operaciones realizadas durante el período (como es habitual en las tarjetas de crédito), así como debe comunicar, con la antelación suficiente, todas aquellas modificaciones que afecten al contrato, siempre que este permita modificar dichas condiciones.

En el mismo sentido, el consumidor estará obligado a comunicar a la entidad, los cambios en aquellos de sus datos que afecten al desarrollo de la operación, tales como los cambios de domicilio, de la cuenta bancaria en que se cargan las cuotas del crédito, etc.

UNA SOLUCION PARA SUS PROBLEMAS

Para cualquier cuestión relacionada con su crédito y con la entidad que se lo concedió, puede dirigirse al Servicio de Atención al Cliente que toda entidad financiera regulada está obligada a tener. Estos servicios atenderán sus reclamaciones en un plazo no superior a un mes.

Es una garantía más de servicio de las entidades financieras reguladas, al ser de los pocos sectores obligados a disponer en su organización de un servicio especializado en la atención a sus clientes.

Si una vez consultado el servicio de la entidad, el consumidor no queda satisfecho con la respuesta obtenida, o no recibe la misma en el mencionado plazo, puede dirigirse al Banco de España.



Atención: El consumidor deberá seguir pagando su crédito durante la tramitación de su reclamación.

SUS DATOS PERSONALES ESTÁN PROTEGIDOS

Los datos personales que el consumidor comunica en una operación de crédito son fundamentales para el buen fin de la misma. El tratamiento de los mismos y su protección están perfectamente regulados por el Reglamento UE 2016/679 y por la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantía Derechos Digitales.



El consumidor habrá de conocer la finalidad para la que se le solicitan sus datos y se le solicitará dar su consentimiento en los casos que la normativa lo requiera.

El consumidor dispone de una serie de derechos que puede ejercitar frente a la entidad financiera en relación con el tratamiento de sus datos personales, entre otros:

- ✓ El derecho de acceso a todos los datos personales contenidos en los ficheros de la entidad.
- ✓ El derecho a solicitar la rectificación o cancelación de los datos.
- ✓ El derecho de oposición al tratamiento de los datos.
- ✓ El derecho de cancelación y limitación del tratamiento.
- ✓ El derecho de portabilidad de los datos.

FRAUDE: UN RIESGO PARA TODOS

Tanto entidad financiera como el consumidor son víctimas de los fraudes en los que se utiliza documentación falsa para realizar operaciones de crédito sin su consentimiento suplantando su identidad.

Así, por ejemplo, en relación con el uso de tarjetas de crédito, resulta fundamental una consciente custodia de las mismas: nunca apunte el número PIN junto a la tarjeta y comunique rápidamente a su entidad los casos de pérdida o robo, y presente la oportuna denuncia. Actualmente se están reforzando los sistemas de autenticación en las compras realizadas a distancia y por internet conforme al Reglamento Delegado (UE) 2018/389 de la Comisión, de 27 de noviembre de 2017.

En caso de que tenga conocimiento que se ha utilizado su documentación o su tarjeta para la obtención de un crédito al consumo, comuníquelo con la mayor brevedad a la entidad financiera que reclama el pago y no dude en colaborar con ésta en aquellos trámites precisos para aclarar la situación con la mayor rapidez.

SEGUROS DE AMORTIZACIÓN

Son seguros que permiten la amortización del crédito del consumidor en caso de muerte, enfermedad, accidentes, desempleo, etc, y pueden ofrecerse al consumidor junto a la suscripción del contrato de crédito.

En caso de que esté interesado en suscribir uno de estos seguros con las aseguradoras propuestas por la entidad financiera, lea atentamente toda la información relativa al mismo que se le facilitará antes de la firma, y en particular todas las condiciones relativas a las coberturas ofertadas, exenciones, elegibilidad y al coste del mismo.



OTROS SERVICIOS ADICIONALES

Como en el caso anterior, la entidad puede ofrecerle otros servicios o productos adicionales. El cliente deberá leer atentamente las condiciones de los mismos y solicitar las aclaraciones que sean necesarias.





Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

Velázquez 64-66, 2ª Planta · 28001 · Madrid
Telf.: 917 814 554 Fax: 914 314 646
www.asnef.com · asnef@asnef.com